

 Personería de Itagüí	CARACTERIZACIÓN CONVIVENCIA CIUDADANA	Código: CCC-01 Versión: 05 Fecha: 19/03/2020
---	--	---

1. INFORMACIÓN BÁSICA

OBJETIVO	Brindar Asesoría y Acompañamiento a la ciudadanía para el acercamiento de los actores y la resolución pacífica de conflictos mejorando la convivencia en comunidad.
ALCANCE	Inicia con las quejas o solicitudes de la comunidad frente a problemas de convivencia y finaliza con el acercamiento de las partes y la solución pacífica del conflicto o con la remisión del caso a las autoridades competentes.
LÍDER DEL PROCESO	Personero(a) Delegado para los Derechos Humanos. Personero(a) Delegado(a) para los Derechos Colectivos y del Ambiente.
PERSONAL DE APOYO	Profesional Universitario, Personal Asistencial y Contratistas.
TIPO DE PROCESO	Misional

2. REQUISITOS

3.

LEGALES	Ver listado maestro de documentos externos -Normograma- FGD-10
SERVICIO (ATRIBUTOS)	Oportunidad, imparcialidad, legalidad y objetividad.
ORGANIZACIÓN	Resolución 119 de 2016 (agosto 31), por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico Institucional 2016-2020. Acuerdo 022 de 2012 Por medio del cual se adopta la Estructura Administrativa de la Personería de Itagüí. Acuerdo 012 de 2015 por el cual se adopta y se actualiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Personería de Itagüí y se modifica el Acuerdo 022 de 2012.
NTC ISO 9001:2015	4. Contexto de la organización. 5. Liderazgo. 6. Planificación. 7. Apoyo. 8. Operación. 9. Evaluación del desempeño. 10. Mejora.
MECI 1000	1.2.1 Planes, programas y proyectos, 1.2.2 Modelo de operación por procesos, 1.2.4 Indicadores de gestión, 1.2.5 Políticas de operación, 1.3.2 Identificación del riesgo, 1.3.3 Análisis y valoración del riesgo, 2.1.1 Autoevaluación del control y gestión, 2.3.1 Plan de mejoramiento, Eje transversal de información y comunicación.
MIPG Modelo integrado de planeación y gestión	Dimensión: Gestión con valores para resultados – Operación externa Políticas: Participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites y servicio al ciudadano

3. RECURSOS DEL PROCESO

HUMANOS	Personero(a) Delegado, Profesional Universitario y Personal Asistencial y contratistas.
TECNOLOGICOS	Sistemas de información y comunicación.
INFRAESTRUCTURA	Espacio locativo adecuado para la atención a los usuarios, que facilite la

comunicación e interlocución entre los actores

4. ACTIVIDADES

Proveedor	Insumo	Actividad	Ciclo	Responsable	Producto o Salida	Cliente
Planeación Institucional	Contexto Estratégico de la entidad	Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso.	P	Personero Delegado	Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Proceso de Planeación Institucional
Planeación Institucional	Necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso.	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	P	Personero Delegado	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso	Proceso de Planeación Institucional
Comunidad Proceso de Planeación Institucional	Necesidades de la comunidad. Plan Estratégico Institucional Municipal plan de acción Necesidades de recursos.	Gestionar y Disponer los recursos necesarios para la prestación de los servicios asociados al proceso.	P	Personero Municipal	Instalaciones locativas, personal, recursos logísticos	Comunidad Procesos de apoyo
Procesos de Apoyo, Proceso de Planeación Institucional	Disponibilidad de Recursos humanos, físicos, logísticos y de infraestructura, información	Planificar la prestación del servicio asesoría y acompañamiento de la comunidad para	P	Personero Delegado	Programas y actividades a desarrollar	Comunidad

		la solución pacífica de conflictos por oferta y por demanda				
Proceso Atención al Ciudadano, Procesos misionales, Proceso de Planeación Institucional	Solicitudes, PQRDSF, Plan Estratégico Institucional Municipal plan de acción	Atender, asesorar y acompañar la comunidad para la solución pacífica de conflictos y sobre convivencia ciudadana y escolar	H	Personero Delegado	Asesorías y acercamientos a través de acuerdos cuando lo suscriben las partes	Comunidad Procesos de apoyo
Procesos de Apoyo, Proceso de Planeación Institucional	Programas y actividades a desarrollar, Recursos humanos, físicos, logísticos y de infraestructura, información	Desarrollar las actividades planificadas para la asesoría y acompañamiento a la comunidad en la solución pacífica de conflictos	H	Personero Delegado	Listas de asistencia, planillas de atención a los usuarios, actas, piezas gráficas, fotografías, videos informes, entre otros.	Proceso de Evaluación y mejoramiento partes interesadas
Proceso Convivencia Ciudadana	Listas de asistencia, planillas de atención a los usuarios, actas, piezas gráficas, fotografías, videos informes.	Realizar seguimiento a la ejecución del instructivo para el trámite de casos para la solución pacífica de conflictos.	V	Personero Delegado	Actas	Proceso Convivencia Ciudadana
Proceso Planeación Institucional	Indicadores, Riesgos, Encuestas de	realizar seguimiento y control al	V	Líder del Proceso Jefe de	Informes de seguimiento y medición	Proceso Convivencia Ciudadana

Proceso de Convivencia Ciudadana Proceso de Evaluación y mejoramiento	Satisfacción y Auditorías	proceso		Control Interno	de indicadores y riesgos Informes de auditorías	Proceso de Evaluación y Mejoramiento
Proceso de Evaluación y Mejoramiento	Informes de auditorías, Informes de análisis a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, Indicadores, Riesgos.	Aplicar acciones de mejora	A	Planes de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Líderes del Proceso	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Proceso Convivencia Ciudadana

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Ver listado maestro de documentos internos FGD-09

6. INDICADORES

Ver tablero de indicadores FPI-03

7. CONTROL DE RIESGOS

Ver mapa de riesgos FPI-04

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Revisó	Aprobó	Cambios Realizados
1	07/07/2015	Personeros (as) Delegados para Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente.	Comité MECI-Calidad.	Elaboración del documento
2	15/08/2017	Personeros (as) Delegados para Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente.	Comité MECI-Calidad	Se retira la caracterización los recursos legales, los procedimientos, indicadores y riesgos por cuanto cada uno tiene su listado maestro. Igualmente se actualiza el ítem de la organización y el recurso humano

3	27/06/2019	Personeros (as) Delegados para Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente.	Comité MIPG Comité Institucional Coordinador de Control Interno	Actualización requisitos: Norma ISO 9001:2019 y MIPG
4	06/12/2019	Personeros (as) Delegados para Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente.	Comité MIPG Comité Institucional Coordinador de Control Interno	Actualización de la Actividad 4
5	19/03/2020	Personero Municipal	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Actualización de Imagen Institucional por cambio de Personero.
6	06/10/2020	Personeros (as) Delegados para Derechos Humanos y Colectivos y del Ambiente.	Comité MIPG Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se incluye el Contexto Estratégico de la entidad y Necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso.
				.