



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA GENERAL
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MSOCP-001
Versión.09
22/09/2021

Página 1 de 5

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1. NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Social			
2. TIPO DE PROCESO		Misional			
3. RESPONSABLE DEL PROCESO		Secretaria de Integración Social			
4. OBJETIVO DEL PROCESO		Garantizar los derechos de los ciudadanos, a través del desarrollo de programas y servicios de bienestar e inclusión social, teniendo en cuenta los enfoques: poblacional, étnico, de género y ciclo vital, con criterios de calidad y eficiencia para la población vulnerable o en situación de pobreza del Municipio de Palmira.			
5. ALCANCE DEL PROCESO		Inicia con los lineamientos legales impartidos por el Gobierno, los contemplados en los planes y Políticas Municipales y la identificación de necesidades de la población del Municipio, caracterización de la población; termina con la prestación y evaluación del servicio brindado al ciudadano.			
B. ACTIVIDADES DEL PROCESO					
ENTRADAS		DESARROLLO		SALIDAS	
PROVEEDORES	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS
Comunidad población vulnerable población social y culturalmente diversa además de las políticas públicas, equipos técnicos y programas nacionales	Identificación del objetivo y alcance del proceso. Necesidades de la comunidad Plan de desarrollo Municipal. Políticas Públicas Municipales y Nacionales. Identificación de la población objetivo Necesidades del equipo de trabajo . Planes, programas y proyectos PQRS.	P	Asignar las actividades al equipo humano interno para brindar la atención requerida	Informes presentados por los equipos técnicos de cada una de las Sub Secretarías de la Secretaría de Integración Social	Ciudadanos Poblacion vulnerable
			Identificar las necesidades y requerimientos de la ciudadanía teniendo en cuenta el objetivo del proceso	Caracterización de la Población Vulnerable Plan de acción del proceso	
			Desarrollar Proceso pre contractual contratos y convenios	Contratación de proveedores	
			Conformar mesas técnicas poblacionales	Plan de acción de las mesas poblacionales	



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Comunidad población vulnerable población social y culturalmente diversa además de las políticas públicas, equipos técnicos y programas nacionales Proveedores (Contratistas)	Identificación del objetivo y alcance del proceso identificación de Necesidades de la comunidad. Información y/o necesidades del equipo de trabajo. Caracterización de la población vulnerable. Planes, programas y proyectos PQRS. Plan de desarrollo Municipal. Políticas publicas Nacionales y Municipales.	H	Ejecutar el Plan de acción -Implementación de las Políticas Públicas	Registros de población beneficiaria Caracterización de la población en situación de vulnerabilidad. Bases de datos de la población beneficiaria	Ciudadanos Poblacion vulnerable
			Prestar de servicios a la Población	Jornadas de Sensibilización y actividades de implementación de las Políticas Publicas Municipales	
			Brindar atención oportuna de PQRSFD a la ciudadanía	Informe trimestral de PQRSFD	
			Ejecutar de Programas Nacionales dirigidos a la Población Vulnerable	Seguimiento y verificación de la entrega de incentivos a la Población Vulnerable beneficiaria de los Programas Nacionales	

JH



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA GENERAL
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MSOCP-001
Versión.09
22/09/2021

Página 3 de 5

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Comunidad población vulnerable población social y culturalmente diversa además de las políticas públicas, equipos técnicos y programas nacionales	Encuestas de satisfacción Plan de desarrollo. Informe de seguimiento Plan de desarrollo Municipal. Necesidades o requerimientos de la comunidad. -Certificado de disponibilidad. -Contratos.	V	Evaluar la satisfacción de los usuarios.	Medición y seguimiento de la satisfacción de los usuarios	Ciudadanos Poblacion vulnerable
			Verificar el cumplimiento de los objetivos, planes y metas del proceso de gestión social.	Matriz de medicion de indicadores Matriz de seguimiento a proyectos Aplicativo seguimiento a las Metas del PDM Seguimiento al Mapa de Riesgos del proceso	
Comunidad población vulnerable población social y culturalmente diversa además de las políticas públicas, equipos técnicos y programas nacionales Mesas de trabajo poblacionales , mesas tecnicas y comites tecnicos	Plan de Mejora Continua. Necesidades o requerimientos de lacomunidad, certificado de disponibilidad, contratos, plan de desarrollo, POT.	A	Definir acciones correctivas y de mejora de acuerdo con los resultados de seguimiento y analisis del proceso	Planes de mejoramiento	
C. RECURSOS					
Técnicos y Tecnológicos		Talento Humano		Locativos	
1. Computadores		1. Secretario y subsecretarios de despacho		1. Oficinas con iluminacion	
2. Impresoras		2. Proveedores		2. Escritorio	
3. Escaner		3. Tecnicos operativos - administrativos		3. Sillas	
4. celulares		4. Profesionales Universitarios		4. Archivadores	
5. Internet		5. Profesionales Especializados		5. Tableros	

JH



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Documentos Asociados	Registros
Política Pública de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia Política Pública de Juventud Política Pública de Equidad de Genero Política Pública de Familia Política Pública de Etnias Política Pública de Discapacidad Política Pública de Persona Mayor Plan de Desarrollo Municipal MSOPR-001 DISCAPACIDAD MSOPR-002 ADULTO MAYOR MSOPR-003 JUVENTUD MSOPR-004 PRIMERA INFANCIA INFANCIA Y ADOLESCENCIA MSOPR-005 ETNIAS MSOPR-006 FAMILIAS EN ACCIÓN MSOPR-007 MUJER MSOPR-008 LGTBIQ+	MSOFO-031 FICHA DE REGISTROS ASUNTOS ETNICOS MSOFO-032 ACTA DE ENTREGA DE AYUDA MSOFO-034 REGISTRO ASISTENCIA MSOFO-035 FORMATO DE NOVEDADES JEA MSOFO-037 LISTA DE ASISTENCIA JEA MSOFO-038 FORMATO AUTORIZACIÓN FUNERARIA MSOFO-039 REGISTRO BUS DISCAPACIDAD MSOFO-040 CARACTERIZACIÓN POBLACION LGTBI MSOFO-043 VISITA EN TERRENO MSOFO-044 CARACTERIZACIÓN GENERAL DE POBLACIÓN MSOFO-045 CARACTERIZACIÓN HSCC 2021 MSOFO-046 FORMATO DOCUMENTO TÉCNICO MSOFO-047 AUTORIZACION FUNCIONAMIENTO COMEDOR MSOFO-048 AUTORIZACION DATOS PERSONALES MSOFO-049 VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES PARA EL INGRESO DE COMEDORES AL PROYECTO MSOFO-050 HOJA DE VIDA COMEDOR MSOFO-051 MANIFESTACIÓN LABOR COMUNITARIA MSOFO-052 PLANILLA DE REGISTRO DE BENEFICIARIOS MSOFO-053 SOLICITUD DE INGRESO AL PROGRAMA MSOFO-054 INFORMACIÓN DE GESTORES
E. REQUISITOS ASOCIADOS A CUMPLIR	
Norma ISO 9001:2015	4.4-5.1.2- 6.1- 7.5.1- 7.5.2- 7.5.3- 8.1- 8.2- 8.2.1- 8.2.2- 8.2.3- 8.2.4- 8.3- 8.3.1- 8.3.2 ,8.4- 8.5- 8.7- 9.1- 9.1.1- 9.1.2- 9.1.3- 10.1- 10.2- 10.3
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	3.2.3.1-3.2.3.2-7.2.1-7.2.2-7.2.3-7.2.4-7.2.5
Norma ISO 45001:2018	5.2 - 6.1.2 - 6.2.1 - 7.3 - 7.4.2 - 8.1.2 - 9.1 - 10.2 - 10.3
Legales y de la Organización	Ver Normograma
F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN	
Nombre, fórmula y meta del Indicador	

JH



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARÍA GENERAL
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MSOCP-001
Versión.09
22/09/2021

Página 5 de 5

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL INDICADOR	PARÁMETRO	META
Ejecución o cumplimiento del plan de Proyectos	Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas*100	70%
Cumplimiento de los proveedores del proceso	Numero de proveedores que cumplen/ Numero de proveedores del proceso	90%
satisfacción del usuario	Cantidad de personas satisfechas / Numero de personas	90%
Cumplimiento de los programas nacionales	Número de beneficiarios de los programas nacionales / Número de beneficiarios de los programas que realizan los cobros	90%
Ausentismo	Número de Horas ausentismo en el mes/ (No total de horas Trabajadas al mes) *100	1%
Frecuencia Accidentes Laborales	Número de AT ocurridos en el mes / Número de Trabajadores en el mes * 100	1%

G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS

Riesgos del Proceso:	Ver Mapa de Riesgos	Peligros del Proceso:	Ver Matriz de Peligros
-----------------------------	---------------------	------------------------------	------------------------

H. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha (dd/mm/aaaa)	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
20/07/2015	NA	Creacion del documentos	1
19/11/2016	1	Modificacion del parametro del Indicador cumplimiento de los productos del proceso	2
18/02/2017	2	Modificacion del parametro del Indicador cumplimiento de los productos del proceso	3
1/10/2017	3	Eliminacion de los indicadores: Ejecución o cumplimiento del Plan de Proyectos y Cumplimiento de los productos	4
7/05/2018	4	Modificacion del Objetivo y del responsable del proceso	5
25/05/2018	5	Eliminacion del indicador optimizador del tiempo y creacion del indicador cumplimiento de proveedores	6
26/02/2019	6	Eliminacion del indicador optimizador del tiempo y creacion del indicador cumplimiento de proveedores	7
9/08/2019	7	Modificación de actividades, servicios/productos, inclusion de indicadores de SGSST	8
10/09/2021	8	Eliminación, incorporación y actualización de formatos, así como adición de procedimientos en los documentos asociados del proceso.	9

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Nombre:	Jhon Eduard Henao R.	Nombre:	Francia Elena Orozco Montoya	Nombre:	Steffany Lizzette Escobar Rincón
Cargo:	Profesional Contratista	Cargo:	Profesional Especializado G 04	Cargo:	Secretaria de Integración Social
Fecha (dd/mm/aaaa):	6/09/2021	Fecha (dd/mm/aaaa):	6/09/2021	Fecha (dd/mm/aaaa):	6/09/2021
Firma:		Firma:		Firma:	