 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
	VIGENCIA 12 - May - 14	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 1 de 4

NOMBRE DEL PROCESO	Atención Social	SIGLA DEL PROCESO	AS	TIPO DE PROCESO	Misional
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretario de Bienestar Social	DEPENDENCIAS VINCULADAS AL PROCESO	Secretaria de Bienestar Social - Dirección Administrativa de Juventud - Secretaría de las Mujeres, Orientaciones Sexuales e Identidades de Género - Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales SISBEN - Programa Atención a Víctimas PAV.		
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, cómo, para qué)	Brindar servicios a la comunidad del municipio de Pasto mediante la implementación de políticas públicas para coadyuvar a la inclusión social.				
LÍMITE Y APLICABILIDAD	El Proceso inicia en la focalización de la población objeto de las políticas públicas y termina en el acceso a la oferta institucional.				

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Proceso de Planeación Estratégica Organismos de orden internacional, nacional, departamental y municipal públicos y privados Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos Entes de control	Plan de Desarrollo Municipal Referentes: (Documentos, base de datos, investigaciones, e informes de rendición de cuentas) Fuentes de financiación Metodología y lineamientos del DNP Plan de Acción y de Gestión de	Identificar actores estratégicos para establecer proceso de articulación y de intervención Formular plan operativo anual (POA, Plan indicativo)	Gestionar e implementar, políticas, planes, programas y proyectos sociales para la Comunidad	Realizar seguimiento y evaluación a las metas establecidas en el plan de desarrollo a través de las hojas de captura Realizar seguimiento y evaluación a los planes de acción de políticas públicas Realizar seguimiento y evaluación a los comités que integran el	Adoptar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el Proceso	Proyectos, planes, programas y políticas públicas implementadas Atención a las comunidades Espacios participativos fortalecidos Articulación interinstitucional e intersectorial	Comunidad, organizaciones sociales y/o comunitarias Veedurías ciudadanas Organismos de orden internacional, nacional, departamental y municipal públicos y privados Entes de control



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO


VIGENCIA
12 - May - 14

VERSIÓN
02

CÓDIGO
MC-C-001


PAGINA
2 de 4

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
<p>Consejo Municipal de Política Social</p> <p>Concejo Municipal de Pasto</p>	<p>los comités departamental es y municipales</p> <p>Normatividad Vigente</p>			<p>Consejo Municipal de Política Social</p>			
<p>Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos</p> <p>Organismos de orden nacional, departamental y municipal públicos y privados</p>	<p>Bases de datos</p>	<p>Diseñar y/o aplicar instrumentos para recolección y sistematización de información</p>	<p>Recolectar, procesar y sistematizar información</p>	<p>Cruce de bases de datos</p> <p>Validación de datos</p> <p>Depuración</p> <p>Verificación de informes o reportes</p>	<p>Adoptar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el Proceso</p>	<p>Informes</p> <p>Reportes</p> <p>Bases de datos actualizadas</p>	<p>Veedurías Ciudadanas</p> <p>Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos</p> <p>Organismos de orden nacional, departamental y municipal públicos y privados</p> <p>Entes de Control</p>
<p>Comunidad, organizaciones sociales y/o colectivos</p> <p>Veedurías</p>	<p>PQRD</p>	<p>Generar procesos y acciones de atención oportuna a la comunidad</p>	<p>Brindar atención, información, orientación y servicios de beneficio social y respuesta a PQRD</p>	<p>Reportes PQRD</p> <p>Informes de encuestas de satisfacción</p>	<p>Adoptar acciones correctivas y de mejora para fortalecer el Proceso</p>	<p>Respuestas oportunas a las PQRD</p>	<p>Comunidad</p> <p>Veedurías Ciudadanas</p> <p>Organismos de</p>

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
VIGENCIA 12 - May - 14	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 3 de 4	

PARTES INTERESADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES				SALIDA	RECEPTORES DE RESULTADOS
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Ciudadanas Organismos de orden nacional, departamental y municipal públicos y privados Entes de Control							orden nacional, departamental y municipal públicos y privados Entes de Control

Recursos	Requisitos		Legales
Financieros: Recursos asignados Humanos: Profesionales de planta y contratistas Logísticos: Instalaciones, muebles, equipos de oficina y transporte. Tecnológicos: Software	Requisitos Aplicables de la Norma de calidad 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.7.1, 7.2, 7.4, 7.5 y 8	Elementos del MECI 1.2.2. Modelos de operación por procesos. 1.2.4. Indicadores de gestión. 1.2.5. Políticas de Operación 1.3. Componente administración del Riesgo 2.1.1. Autoevaluación del control y gestión 2.3. Componentes Planes de mejoramiento. 3. Eje transversal información y comunicación.	Ver normograma

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO MEJORA CONTINUA			
	NOMBRE DE LA CARACTERIZACIÓN			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			
VIGENCIA 12 - May - 14	VERSIÓN 02	CÓDIGO MC-C-001	PAGINA 4 de 4	

Documentos relacionados	Registros relacionados	Control, Seguimiento y Medición		
Ver listado maestro de documentos internos y externos del proceso	Ver listado maestro de registros del proceso	Riesgos Ver mapas de riesgo	Indicadores Ver ficha de indicadores	Seguimiento Auditorías internas, Evaluación informes de gestión, Encuestas de satisfacción, Acciones (planes de mejoramiento).

Aprobado: **Arley Darío Bastidas Bilbao**
Líder del Proceso Atención Social

Firma 

Fecha actualización: 03-Septiembre-2018

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
01	Se reformuló el objetivo y algunas actividades del PHVA con su respectivas entradas, salidas, proveedores y clientes.	03-Sep-18	02