



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

<b>LIDER DEL PROCESO</b>	<b>TIPO DE PROCESO</b>
SECRETARIO DE GOBIERNO	MISIONAL
<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
Fortalecer la gestión pública, la prevención de la violencia, la seguridad, la convivencia y el goce de derechos de la población, con enfoque diferencial en el Municipio, potenciando las capacidades institucionales, políticas y comunitarias.	<p>Inicia con la identificación de necesidades de los usuarios y partes interesadas, capacidad Institucional y las políticas asociadas a las; condiciones de seguridad, convivencia y goce de derechos de la población y concluye con la realización de acciones de promoción, prevención, atención y fortalecimiento institucional y comunitario y mejoramiento del proceso.</p> <p><b>Unidades Administrativas en las que se ejecuta:</b> Secretaría de Gobierno, Secretaría de Seguridad y Secretaría de Movilidad.</p>

**1. REQUISITOS APLICABLES:**

<b>Norma</b>	<b>Requisitos</b>
<b>ISO 9001:2015</b>	4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprender las necesidades y las expectativas de las partes interesadas 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 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades 7.5 Información Documentada 7.5.2 Creación y actualización

<b>Norma</b>	<b>Requisitos</b>
<b>MIPG</b>	<b>1ª. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO</b> 1.1. Alcance de la Dimensión 1.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 1.2.1 Política de Gestión Estratégica del Talento Humano Etapa 2: Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) Ruta de la Felicidad Ruta de la Felicidad Ruta del Crecimiento Ruta del Servicio Ruta de la Calidad 1.2.2 Política de Integridad 1.3 Atributos de calidad <b>2ª. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO</b>

**Revisado por:** Secretario de Gobierno

**Aprobado por:** Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión Institucional



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Norma	Requisitos
	7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y Desarrollo de 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 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA

Norma	Requisitos
	<b>ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN</b> 2.1. Alcance de la Dimensión 2.1.1 Política de Planeación institucional 2.1.2 Política de Integridad - Motor de MIPG 2.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 2.2.1. Política de Planeación Institucional 2.3 Atributos de calidad para la Dimensión <b>3ª. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS</b> 3.1 Alcance de esta Dimensión 3.2 Aspectos mínimos para la Implementación 3.2.1. De la Ventanilla hacia Adentro 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 3.4 Atributos de calidad para la Dimensión <b>4ª. DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b> 4.1. Alcance de la Dimensión 4.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 4.2.1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional 4.3 Atributos de calidad de la Dimensión <b>5ª DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> 5.2. Aspectos Mínimos para la Implementación 5.2.1. Gestión de la información y Comunicación 5.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la Dimensión <b>6ª DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL</b>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Norma	Requisitos

Norma	Requisitos
	<p><b>CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN</b></p> <p>6.1. Alcance de la Dimensión</p> <p>6.2 Aspectos mínimos para la implementación</p> <p>6.3 Atributos de calidad a tener en cuenta en la dimensión</p> <p><b>7ª. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO</b></p> <p>7.1. Alcance de la Dimensión</p> <p>7.2.1 Diseñar y mantener de manera adecuada y efectiva el MECI desarrollando las siguientes actividades para cada uno de sus componentes</p>

**2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:**

(Consultar Listado Maestro de Documentos Externos del Proceso)

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
<p>Proceso Dirección Estratégico</p> <p>Entidad gubernamental del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Proceso Atención</p>	<p>Contexto Estratégico de la Entidad</p> <p>Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.</p> <p>Plan de Desarrollo y Planes</p>	<p>Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso</p> <p><b>P</b> Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso, (Incluyendo el factor "Cambio Climático").</p> <p>Identificar las necesidades y/o potencialidades de la población.</p>	<p>Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.</p> <p>Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso.</p> <p>Estrategias, Programas y Proyectos priorizados.</p>	<p>Proceso Dirección Estratégico</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica</p> <p>Proceso Hacienda Pública.</p>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
<p>Ciudadano</p> <p>Consejos, Mesas o Comités Temáticos</p> <p>Comunidades Diferenciales</p> <p>Contraventores</p> <p>Ministerio de Transporte</p> <p>Proceso de Inspección, Vigilancia y Control</p>	<p>Aplicables al Proceso.</p> <p>Política y Objetivos de Calidad.</p> <p>Documentación aplicable al proceso.</p> <p>Normatividad Aplicable al proceso.</p> <p>Solicitud de acceso a los servicios</p> <p>Demanda de audiencias y fallos</p>	<p>P</p> <p>Identificar la capacidad institucional y políticas y comunitarias para la prestación de los servicios.</p> <p>Planificar y priorizar estrategias, programas y proyectos, para la prestación de los servicios.</p> <p>Identificar los recursos necesarios.</p> <p>Gestionar los recursos</p> <p>Identificar los informes de contraventores</p>	<p>Necesidades de Recursos.</p> <p>Necesidades de Contratación.</p> <p>Planes de acción.</p> <p>Infracciones identificadas por fallos de comparendos y accidentes de tránsito, por alcoholemia, por retención y entrega de vehículos.</p>	<p>Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico.</p> <p>Proceso Adquisiciones</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p> <p>Comunidad en General</p> <p>Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico ICONTEC</p>	<p>ISO 9001:2015 (Enmienda de Cambio Climático).</p> <p>Plan de Gestión del Cambio Climático Institucional.</p> <p>Información documentada del Proceso</p>	<p>P</p> <p>Planificar la adaptación del proceso para la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático en la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Plan de Gestión del Cambio Climático Administrativa</p>	<p>Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos</p>
<p>Proceso Inspección, Vigilancia y</p>	<p>Demanda de audiencias y fallos</p>	<p>P</p> <p>Gestionar el talento humano, recursos tecnológicos y físicos para la realización de las audiencias.</p>	<p>Programación de audiencias conforme a los recursos necesarios.</p>	<p>Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y</p>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Control Contraventores				Derechos Humanos
Ministerio de Transporte	Normatividad aplicable al proceso.	<b>P</b> Identificar los requisitos legales aplicables al proceso.	Requisitos legales implementados en el proceso.  Información documentada	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos Comunidad
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad administrativa	<b>H</b> Incluir en la información documentada asociada al proceso acciones y compromisos tendientes a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático	Información Documentada del Proceso, adaptada para la mitigación de los efectos y adaptación al cambio climático	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos
Proceso Direccionamiento Estratégico  Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica  Proceso Gestión del Talento Humano.  Proceso	Estrategias, Programas y proyectos priorizados.  Bienes y Servicios Contratados  Recursos requeridos suministrados.  Requerimientos de Ley  Informes de contraventores de tránsito	<b>H</b>  Promover la convivencia pacífica Articular y coordinar acciones para mejorar las condiciones de seguridad integral en el Municipio  Solicitar, analizar, sistematizar, custodiar y administrar la información relacionada con la seguridad integral y de garantía de goce efectivo de derechos.  Promover el fortalecimiento institucional y la organización y participación ciudadana y comunitaria  Implementar estrategias, programas y proyectos de prevención de la violencia.	Lineamientos y condiciones básicas de seguridad, convivencia, participación, promoción, prevención y atención para la garantía de derechos con enfoque diferencial.  Gestión de la información para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de seguridad y garantía del goce efectivo de derechos.  Estrategias, programas y proyectos de prevención de	Comunidad, Grupos poblacionales Organizaciones sociales, sectoriales Entidades e instituciones públicas y privadas. Fuerza Pública, Proceso Gestión Documental. Comunidades organizadas.



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
<p>Gestión del recurso físico y logístico.</p> <p>Proceso Adquisiciones</p> <p>Proceso Comunicación Pública.</p>	<p>Necesidades y Requerimientos de Asesoría y asistencia</p> <p>Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas</p>	<p>Acercar los servicios de justicia al ciudadano fortaleciendo los servicios de justicia formal y no formal</p> <p>Liderar procesos de promoción, prevención y protección de los derechos humanos y la aplicación del Derecho Internacional Humanitario</p>	<p>la violencia.</p> <p>Programas para la atención de víctimas del conflicto</p> <p>Mecanismos de protección, atención humanitaria, restablecimiento y reparación.</p>	<p>Autoridad judicial competente.</p> <p>Partes interesadas Órganos de control.</p> <p>Fiscalía-CAPI</p>
<p>Entidades Públicas</p> <p>Proceso de Gestión de Trámites y Servicios</p> <p>Ministerio de Hacienda y Crédito Público</p> <p>Contraventores</p> <p>Ministerio de Transporte.</p> <p>Contraventores</p>	<p>Informes de comparendo.</p>	<p>Realizar acciones tendientes a la protección y restitución de los derechos de las personas</p> <p>Establecer responsabilidades contravencionales</p> <p>Atender audiencia por infracción de tránsito</p> <p>Realizar la Asesoría y Asistencia Relacionada con el proceso</p> <p>Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente, solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso.</p> <p>H</p> <p>Establecer responsabilidades contravencionales.</p>	<p>Acciones de fortalecimiento para la promoción, prevención y protección de DDHH y DIH.</p> <p>Organismos de seguridad, justicia y fuerza pública</p> <p>Consejos, Mesas y/o Comités interinstitucionales temáticos</p> <p>Acciones complementarias para el mantenimiento del orden público.</p> <p>Fallos emitidos y respuesta a tutelas relacionadas con las querrelas civiles de policía.</p> <p>Respuestas a requerimientos e informes de seguimiento y monitoreo de la población víctima del</p>	<p>Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos.</p> <p>Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos</p> <p>Contraventores</p> <p>Cobro Coactivo Movilidad</p> <p>SETI</p> <p>Secretaría de Hacienda</p>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
			conflicto armado. Actos administrativos.	
Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos Contraventores	Programación de las audiencias. Informe policial de accidentes de tránsito. Informe de Comparendo.	H Atender audiencia por infracción de tránsito	Fallos emitidos y respuesta a audiencias de Tránsito.	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos. Contraventores. SETI. Secretaría de Hacienda. Cobro Coactivo Movilidad.
Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos	Riesgos de la Información documentada del proceso	H Aplicar las acciones establecidas para mitigar y reducir los efectos de cambio climático en la prestación de los servicios asociados al proceso	Evidencias o registros de las acciones implementadas para mitigar y reducir los efectos de cambio climático.	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos
Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos Proceso Evaluación y Mejoramiento	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del proceso Encuesta de percepción a los usuarios	V Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Aplicar y analizar encuesta de satisfacción a los usuarios frente a los servicios prestados Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias	Informes de seguimiento de: Prestación de servicios asociados al Proceso Encuesta de percepción PQRS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas	Proceso Gestión de la Convivencia y Seguridad y Derechos Humanos. Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo.



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Continuo Secretaría de Evaluación y Control Órganos de control Autoridades Ambientales	PQRDS Asociadas al proceso Hallazgos de Auditorías Internas y Externas.	PQRS relacionadas con el proceso  Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.  Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso.	Registro de Salidas NoConformes Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Matriz de riesgos. Indicadores de gestión Plan de Mejoramiento	Secretaría de Evaluación y Control Órganos de Control/veedurías.
Proceso de Dirección o Estrategico	Plan de Gestión del Cambio Climático de la Unidad Administrativa Información Documentada del proceso	Verificar que en la información documentada del proceso se incluyan acciones tendientes a a la reducción de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos del cambio Climático  Realizar seguimiento a la implementación y eficacia las acciones, identificando oportunidades de mejoramiento	Información documentada actualizada.  Registros que evidencian la implementación de las acciones para mitigación y adaptación al cambio climático.	Proceso Gestión de la Convivencia, Seguridad y Derechos Humanos  Proceso Evaluación y Mejoramiento Continuo
Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.  Proceso de Gestión de la Convivencia, Seguridad y	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Resultados de la gestión del proceso PQRDS Tramitadas Hallazgos de Auditorías Internas	Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso  Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas y de mejora) (incluyendo las relacionadas con Cambio Climático).  Actualizar el Mapa de Riesgos	Información Documentada actualizada.  Acciones Correctivas Acciones de Corrección  Acciones de Mejora	Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.  Proceso Gestión de la convivencia, seguridad y derechos humanos.



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios y/o partes interesadas
Derechos Humanos	y Externas Registro de: Salidas No Conformes Matriz de Riesgos Supervisión a los Servicios contratados Indicadores de Gestión	Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas y preventivas) Implementadas	Matriz de Riesgos actualizado Plan de Mejoramiento.	Alta Dirección. Secretaria de Evaluación y Control. Órganos de Control

**4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
1. Impulsar el crecimiento económico y empresarial en un ambiente seguro y colaborativo, brindando Asistencia Técnica para el acceso a la justicia, desarrollando iniciativas para la reducción de la violencia, control a la construcción ilegal, protegiendo el bienestar de los habitantes, promocionando el desarrollo empresarial y turístico y fomentando la participación ciudadana para una gestión municipal efectiva.	Planificando adecuadamente la prestación de los servicios. Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción. Promoviendo y fortaleciendo las organizaciones sociales y comunales. Presentando informes a la comunidad y partes interesadas. Realizando control de territorio que incida en el mejoramiento de las condiciones de seguridad vial y convivencia de los ciudadanos y partes interesadas. Fomentando la coordinación interinstitucional que indica en el cumplimiento de las metas asociadas a la unidad administrativa. Acciones de control efectivo del territorio que permita la protección y atención de los actos de violencia. Espacios para la reconciliación y la paz con los diferentes grupos poblacionales que atiende la unidad administrativa. Articulación interinstitucional que mejoren las condiciones de seguridad y convivencia en



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Objetivo del SIGI que impacta	Cómo lo impacta (Características)
	<p>sus fases de promoción, prevención, atención y seguimiento.</p> <p>Mejorando las condiciones de convivencia, acceso a la justicia, control del territorio, protección y atención de la violencia, restablecimiento de derechos que afecten la aplicación de políticas de seguridad.</p> <p>Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la atención integral a la población víctima del conflicto armado.</p> <p>Ejerciendo control frente a la afectación del restablecimiento de derechos de niñas, niños y adolescentes, que incidan en las condiciones de seguridad y convivencia, en sus fases de promoción, prevención, atención</p>
<p>2. Reducir las brechas sociales atendiendo las necesidades de los ciudadanos de Itagüí promoviendo espacios de participación que permitan el acceso equitativo a oportunidades y servicios, en procura de la garantía de sus derechos, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y la calidad de vida de la comunidad.</p>	<p>Mejorando el estado actual y señalización de la malla vial que afecte las condiciones de seguridad del territorio.</p> <p>Definiendo responsabilidades contravencionales que afecte los intereses de la administración.</p> <p>Estrategias de promoción de la convivencia ciudadana que permitan generar oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia en el equipamiento integral urbano.</p> <p>Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la gestión del riesgo de emergencias y desastres.</p> <p>Articulando la oferta institucional que permitan mejorar, consolidar y avanzar en las condiciones de espacios seguros para la permanencia de la mediana y gran empresa.</p> <p>Planificando adecuadamente la prestación de los servicios.</p> <p>Protegiendo los derechos de las personas sin ninguna distinción. Promoviendo y fortaleciendo las Organizaciones sociales y comunales. Presentando informes a la comunidad y partes interesadas</p> <p>Promoviendo la articulación de la oferta institucional que facilite el acceso de los ciudadanos a los servicios de la unidad administrativa con criterios de gobernabilidad y gobernanza.</p> <p>Implementando cambios normativos que afecte el cumplimiento de las metas asociadas a</p>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

<b>Objetivo del SIGI que impacta</b>	<b>Cómo lo impacta (Características)</b>
	la unidad administrativa. Generando espacios seguros para el disfrute y goce de la familia, la participación, la cultura, el deporte, la recreación y el desarrollo económico local.
<b>3.</b> Mejorar las vías y la vivienda en el territorio, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la gestión de los riesgos y los efectos de cambio climático; procurando condiciones habitacionales dignas para los ciudadanos y acceso a los servicios básicos, con calidad y cobertura; mejorando la conectividad entre diferentes zonas del Municipio, integrando métodos de transporte y reduciendo los tiempos de desplazamiento.	Mejorando el estado actual y señalización de la malla vial que afecte las condiciones de seguridad del territorio. Definiendo responsabilidades contravencionales que afecte los intereses de la administración. Estrategias de promoción de la convivencia ciudadana que permitan generar oportunidades de encuentro de participación social en sana convivencia en el equipamiento integral urbano. Ejerciendo control frente a las condiciones que afecten la gestión del riesgo de emergencias y desastres.
<b>4.</b> Fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración municipal, mediante la gestión eficiente de los recursos, el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, potenciando en los servidores públicos el liderazgo, la gestión del conocimiento, el bienestar laboral y el desarrollo de competencias y habilidades, promoviendo la integridad, transparencia y legalidad como principios del servicio público, evaluando y mejorando continuamente el desempeño de los procesos y la calidad en la prestación de los servicios.	Implementando políticas para la optimización del uso y consumo de bienes y servicios en la ejecución del proceso. Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios. Promoviendo cambios en los medios de transporte utilizados por los ciudadanos que afecte las actividades operativas (control de tránsito) de la unidad administrativa. Estrategias de promoción y fortalecimiento de seguridad frente a los comportamientos ambientales que afectan la convivencia ciudadana.



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

**5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL: (Generadores de Riesgo)**

<b>Qué se controla</b>	<b>Cómo se controla</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro/Información Documentada</b>
Atención, asistencia y registro de la población víctima del conflicto armado.	A través de las Base de datos (SIWI), Indicadores y estadísticas,oficios remisorios.	Secretaría de Gobierno	Base de datos de víctimas con el serial de los bonos de alimentación entregados.
Implementación de estrategias, programas o proyectos.	Realizando seguimiento a la implementación deestrategias, programas o proyectos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Plan de Acción
Calidad, Confiabilidad y Oportunidad de la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad	Verificando la información relacionada con los delitos de impacto que afectan la seguridad.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Informes Estadísticos
Convivencia pacífica.	Atendiendo las denuncias, solicitudes orequerimientos de la comunidad.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Registro de Atención de usuarios, certificados de cursos Pedagógicos.
Protección y restablecimiento de Derechos.	A través de las denuncias atendidas y remisiones a entidadescompetentes.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Registro de denuncias Informe de atención a población.
Prestación de los servicios	Capacidad operativa suficiente para satisfacer lascontingencias poblacionales.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Bases de datos, aplicativos,
Ejecución de actividades preventivas para regular la convivencia ciudadana.	A través de proyectos, programas, estrategias y campañas implementadas con los grupos poblacionales.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Actas de consejo de seguridad, registros fotográficos, estadísticas policiales controles de asistencia, estadísticas policiales
Estrategias de la seguridad ciudadana que afecten la prestación de los servicios	A través de los Consejos de Seguridad, ComitéTerritorial de Orden Público.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Actas de consejo de seguridad y Comitéterritorial de orden público , registros fotográficos, estadísticas



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro/Información Documentada
			policiales
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias ambientales	A través de los Planes de prevención y contingencia	Secretaría de Gobierno	Actas del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo.
Cumplimiento de la normatividad aplicable.	A través de Capacitaciones, campañas y actualizaciones legislativas.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad Secretaría de Movilidad	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos.	A través de la sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Planes de mejoramiento, listados de asistencia, encuestas, registro fotográfico, actas de comité.
Disponibilidad de los medios de transporte.	Mediante la coordinación y agenda de los transportes disponibles para el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios.	Secretaría de Gobierno	Programador de transporte.
Cumplimiento de las metas establecidas.	A través del seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Ficha de indicadores
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos.	Secretaría de Gobierno Secretaría de Seguridad	Software PQRDS
Cumplimiento en la atención de las audiencias	Realizando seguimiento al cronograma de audiencias.	Secretaría de Movilidad	Sistema Qx
Cumplimiento en los fallos contravencionales	Realizando el debido proceso sancionatorio de contravenciones	Secretaría de Movilidad	Fallo contravencional
Protección al derecho del usuario, a la defensa y al debido proceso	Realizando seguimiento a las Audiencias atendidas.	Secretaría de Movilidad	Registro de PQRS
Favorecimiento en la entrega de	Verificando la información requerida para la	Secretaría de Gobierno	Bases de Datos de



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Qué se controla	Cómo se controla	Responsable	Registro/Información Documentada
tramites o servicios a quien incumpla con los requisitos legales.	realización del trámite y servicio Mediante la socialización los trámites actualizados correspondientes a la secretaria		Beneficiarios.

**6. INDICADORES:**

**(Consultar Ficha de Indicadores del Proceso)**

**7. GESTIÓN DEL RIESGO:**

**(Consultar Matriz de Riesgos del Proceso)**

**8. DOCUMENTOS ASOCIADOS - INFORMACIÓN DOCUMENTADA:**

Código	Nombre	Código	Nombre
PR-CD-02	Procedimiento para la atención de los ciudadanos en Casa de Justicia.	PR- CD-08	Procedimiento para la Promoción de la convivencia ciudadana y la construcción de paz territorial
PR- CD-03	Procedimiento de ruta de atención de víctimas del conflicto armado.	PR-CD-09	Procedimiento para los Cursos Pedagogicos de Seguridad y Convivencia Ciudadana
PR- CD-04	Procedimiento para la atención de la violencia intrafamiliar.	PR- CD-10	Procedimiento para contravenciones deTránsito.
PR-CD-06	Procedimiento para la Ruta de atención a Población Vulnerable	PR-CD-11	Procedimiento Único Abreviado de Policía.
PR- CD-05	Procedimiento para el restablecimiento de derechos de niños, niñas, adolescentes y mayores de 18 años con discapacidad.	PR-CD-12	Procedimiento para la Articulación Interinstitucional en torno a la Seguridad Ciudadana.
PR-CD-07	Procedimiento para la Atención Psicosocial.	GU-CD-01	Guía para la Activación de Mecanismos de Apoyo a la búsqueda de personasDesaparecidas.

 <b>Alcaldía de Itagüí</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Código: CA-CD-01</b>
		<b>Versión: 11</b>
		<b>Fecha actualización: 10/03/2025</b>

## 9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quién lo Suministra
<b>Humanos</b>	Secretario de Movilidad, Secretario de Gobierno, Secretario de Seguridad, Subsecretarios, Director Administrativo, Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano
<b>Físicos</b>	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, espacios que garanticen la protección y confidencialidad de la información y la protección de la intimidad de las personas, oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.
<b>Ambiente de Trabajo</b>	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento.
02	15/12/2014	Se actualizaron los requisitos del MECI, la descripción de las actividades, entradas y salidas, los Indicadores y Los riesgos, los documentos de referencia del proceso
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y Riesgos
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	29/03/2017	Se cambia el Nombre del Proceso "Gestión del Desarrollo Político" por " Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015.



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
		Se Eliminó PR-CD-01 Procedimiento contravencional de policía (Acta N° 9 de 20/07/2017) PR-CD-09 Procedimiento para el trámite de querrela civil de policía (Acta N° 9 de 20/07/2017) Ingresó el PR-CD-11 Procedimiento Único Abreviado de Policía (Acta N° 9 de 20/07/2017)
06	12/02/2019	Se articula la Caracterización acorde a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se incluyen en los “Requisitos Aplicables” los numerales del MIPG aplicables al proceso, se eliminan los requisitos del MECI 1000 y del SISTEDA. Acta #1 Comité Directivo MECI – CALIDAD del 12/02/2019
07	13/03/2020	Se elimina la referencia a la NTCGP 1000 debido a que esta norma fue derogada e integrada al MIPG y al vencimiento del Certificado de calidad otorgado para esta norma y se actualiza los “Responsables”, “proveedores”, “Clientes” “Información Documentada”, acorde con la modificación de la Estructura Administrativa. Acta Coordinación de Calidad 13/03/2020
08	12/03/2021	Se actualiza la referencia a las Unidades Administrativas, tanto en responsables como en proveedores, usuarios y partes interesadas, de acuerdo a las modificaciones realizadas en el último año a la estructura administrativa y al “Aporte Estratégico del Proceso” de acuerdo a los cambios realizados en los Objetivos institucionales y de Calidad. Se incluye el GU-CD-01 Protocolo para la búsqueda de personas Desaparecidas Acta N° 2 del 12 de Marzo de 2021, formalizada en Comité Técnico del D.A.P
09	08/03/2022	<b>Se modificó:</b> Numeral 4. “Aporte estratégico del Proceso (Movilidad) en los objetivos 1, 4,5 y 6 y se incluye el objetivo 2 y 3 con su respectivo aporte estratégico.  Numeral 5. Puntos Críticos de Control se actualizan con base en el análisis de la matriz de riesgos de la Secretaría de Seguridad.  <b>Se adicionó:</b> Numeral 5. Puntos Críticos de Control la denominación (Generadores de Riesgo), puntos críticos de control: “Cumplimiento en la atención de las audiencias” y “Cumplimiento en los fallos contravencionales” Cambios aprobados mediante Acta N° 3 de marzo de 2022 Comité Primario Secretaría de Movilidad, Acta N° 3 del 03 de marzo de 2022. Comité primario Secretaría de Seguridad Acta N° 02 del 25 de febrero de 2022. Comité Primario. Secretaría de Gobierno, Validados en Acta de Comité Primario N° 3 del 8 de marzo de 2022 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente por la Coordinación de Calidad con



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
		Líderes del Proceso y Líderes SIGI de las Secretarías anteriormente referenciadas.
10	02/03/2023	<p><b>Se modificó:</b> En la actividad del ciclo hacer se elimina el enfoque diferencial y el enfoque en la reparación integral y en la sección de partes interesadas se elimina Niños, Niñas, Adolescentes, Mujeres, Hombres, Familias, Vecinos y General. <b>Numeral 8. Documentos asociados - información documentada:</b> Nombre del PR- CD-08 “Procedimiento Promoción de los derechos humanos y la convivencia ciudadana para la construcción de paz territorial” por “Procedimiento para la Promoción de la convivencia ciudadana y la construcción de paz territorial”. Así mismo se modifica la GU-CD-01 “Protocolo para la búsqueda de personas Desaparecidas” por “Guía para la Activación de Mecanismos de Apoyo a la búsqueda de personas Desaparecidas”.</p> <p><b>Se incluyó:</b> Dos actividades en el Planear: Gestionar el talento humano, recursos tecnológicos y físicos para la realización de las audiencias. Identificar los requisitos legales aplicables al proceso. Dos actividades en el Hacer: Establecer responsabilidades contravencionales, Atender audiencia por infracción de tránsito. En el Numeral 5. Puntos Críticos de Control: Como responsable del punto crítico de control “Cumplimiento de la normatividad aplicable” a la Secretaría de Movilidad. Numeral 8. documentos asociados - información documentada Se adiciona el PR-CD-12 Procedimiento para la Articulación Interinstitucional en torno a la Seguridad Ciudadana.</p> <p><b>Se eliminó:</b> <b>Numeral 5. Puntos críticos de control:</b> La Secretaría de Seguridad como responsable de la disponibilidad de los medios de transporte. El Procedimiento “PR-CD-06 Procedimiento para la Custodia y cuidados personales, cuota alimentaria y Registro de Visitas”, por no ser competencia del ente territorial. Cambios aprobados en: Acta N°02 del 27/02/2023 Comité Primario Secretaría de Movilidad, Acta N°02 del 15/02/2023 Comité Primario Secretaría de Seguridad. Revisados y validados en Acta de Comité Técnico N° 2 del 03/03/2023 del Departamento Administrativo de Planeación, trabajados y socializados previamente con Calidad con los Líder del Proceso y Líderes SIGI de la Secretaría Movilidad y Seguridad.</p>
11	24/10/2024	<p><b>Se Incluyó:</b> En Requisitos los numerales 4.1 y 4.2 incluidos en la adenda sobre la gestión del cambio climático. Se incluyen actividades en el ciclo PHVA relacionadas con la disminución de la producción de gases de efecto invernadero y mitigación de los efectos asociados al cambio climático en la prestación de los servicios y ejecución del proceso</p>



Alcaldía de Itagüí

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO  
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y DERECHOS HUMANOS**

**Código: CA-CD-01**

**Versión: 11**

**Fecha actualización:  
10/03/2025**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
		<p>Se actualizan los objetivos del sistema de gestión y los impactos, acorde al Direccionamiento estratégico actual. Se adiciona “puntos de control” por contingencias ambientales y efectos asociados al cambio climático y sus respectivos controles</p> <p>Los Procedimientos: “PR-CD-06 Procedimiento para la Activación de Ruta de atención a Población Vulnerable” y “PR-CD-09 Procedimiento para los Cursos Pedagógicos de Seguridad y Convivencia Ciudadana”.</p> <p><b>Se Eliminó:</b> El PR-CD-13 Procedimiento para la Atención en el CTPI, toda vez que las actividades allí consignadas no son responsabilidad de la Entidad</p> <p>Cambios socializados y aprobados en Acta N° 6 del 31/05/2024 y Acta N°13 del 24 de octubre de 2024, ambas de la Secretaría de Seguridad, Validado en Acta N° 3 de Comité Primario del Departamento Administrativo de Planeación del 10 de Marzo de 2025.</p>