



Municipio de
Copacabana

**TRAMITES Y SERVICIOS
DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL**

Código: M-TSD-C-001

Versión: 01

Fecha Actualización:
31-07-2023

OBJETIVO DEL PROCESO		REQUISITOS ISO 9001:2015
Promover la participación de los diferentes grupos sociales en la planeación del desarrollo local, por medio de la construcción, actualización e implementación de las políticas públicas sectoriales, que permitan establecer mecanismos de atención oportuna a la población vulnerable y a la proyección de las potencialidades de desarrollo económico y social.		4.1. 4.2. 5.1. 5.1.1. 5.1.2. 5.3. 6.1. 6.1.1. 6.1.2. 7.1. 7.1.1. 7.1.2. 7.1.3. 7.1.4. 7.1.5. 7.1.5.1. 7.1.5.2. 7.1.6. 7.2. 7.3 8.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.2.3. 8.2.3.1. 8.2.3.2. 8.2.4. 8.4. 8.4.1. 8.4.2. 8.4.3. 8.5. 8.5.1. 8.5.2. 8.5.3. 8.5.4. 8.5.5. 8.5.6. 8.7. 8.7.1. 8.7.2 9.1. 9.1.1. 9.1.2. 9.1.3.
TIPO DE PROCESO	Misional	
ALCANCE	Inicia con la identificación de las necesidades de la población vulnerable y la consolidación de sus programas de atención, hasta el seguimiento, evaluación y tomar acciones para el mejoramiento del proceso.	
RESPONSABLE	Secretario(a) Desarrollo y Bienestar Social	
OTROS REQUISITOS		
Ver normograma		

CICLO P.H.V.A.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
PLANEAR				
Concejo Municipal Proceso Planificación Integral Congreso de la República Asamblea Departamental de Antioquia Comunidad	Plan de Desarrollo Municipal Acuerdos Planes de Acción Leyes Ordenanzas Demandas o solicitudes de la comunidad	Programar las actividades del proceso prestación de servicios	Programación de actividades: Planes, programas y proyectos	Comunidad
HACER				
Gobierno Nacional Gobierno Departamental Concejo Municipal Comunidad Entidades cooperantes del orden nacional y departamental	Convocatoria Políticas Públicas (Acuerdos Municipales) Demandas o solicitudes de la comunidad Recursos de cooperación	Gestionar acciones de cooperación interinstitucional e interdependencia para la prestación de los servicios Desarrollar la prestación del servicio en desarrollo y bienestar social	Convenios interadministrativos suscritos Programas: Acciones comunales Víctimas Discapacidad Primera Infancia Infancia y Adolescencia Juventud Equidad de género Madres comunitarias Centros de Desarrollo Infantil Emprendimiento Empleo Turismo	Entidades cooperantes Comunidad

VERIFICAR

Ministerio de Salud y Protección Social	Plataformas tecnológicas para reporte de información	Suministrar información resultante del proceso de prestación del servicio.	Informes técnicos, informes de gestión	Ministerio de Salud y Protección Social
Procesos Trámites y Servicios en: Salud; Educación y Cultura; Movilidad	Información sobre programas de desarrollo y bienestar social relacionados con esos procesos	Efectuar seguimiento y medición del servicio y los productos	Seguimiento a planes de acción Reporte de indicadores	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Gobernación de Antioquia Procuraduría, Contraloría Departamental de Antioquia, Personería Municipal Concejo Municipal

ACTUAR

Organismos de Control Proceso Mejora Continua Proceso Gestión Documental	Resultados de auditorías externas Resultados de auditorías internas Peticiónes, Quejas, reclamos y sugerencias	Tomar acciones para el mejoramiento	Reporte de avance de acciones implementadas frente a las auditorías internas	Proceso mejora Continua
--	--	-------------------------------------	--	-------------------------

RECURSOS						
HUMANO	Secretario(a) de despacho					
LOCATIVO	Instalaciones físicas debidamente adecuadas y acondicionadas para el desempeño de las funciones propias de la Dependencia en cumplimiento del objetivo del proceso -acceso, circulación, mobiliario, iluminación, ventilación, entre otros aspectos del ambiente laboral confortable.					
TECNOLOGICO	Equipos de cómputo con su debida implementación de accesorios periféricos -impresoras, scanner; así mismo la disponibilidad de software y acceso a las plataformas digitales requeridas.					
DE INFORMACION	Información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (mejoramiento)					
CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL						
INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
% Población con Discapacidad beneficiadas con la oferta Institucional	Eficiencia	Mide el número de personas PcD que se benefician de la oferta institucional de atención integral de la población caracterizada	$(N^{\circ} \text{ de PcD beneficiadas con la oferta Institucional} / \text{Total de PcD caracterizadas}) * 100$	Anual	60	Lider Proceso
Disminución del índice de violencia basada en género	Eficiencia	Mide el número de casos reportados ante la línea 123, con relación a los casos denunciados / atendidos	$(\text{Total de casos recepcionados a través de la línea 123 mujer Metropolitana} / N^{\circ} \text{ de casos atendidos con la activación de la ruta de la violencia basada en género}) * 100.$	Semestral	20	Lider Proceso
% de subsidios entregados a familias víctimas	Eficacia	Mide el número de familias que declararon ante la Personería municipal el hecho victimizante que son beneficiadas con la ayuda humanitaria de emergencia	$(N^{\circ} \text{ de familias víctimas beneficiadas con la Ayuda humanitaria inmediata} / \text{Total de familias víctimas que declararon en Personería}) * 100$	Anual	90	Lider Proceso

INDICADORES						
INDICADOR	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	FRECUENCIA	META	RESPONSABLE
Disminución del índice de desempleo	Eficiencia	Mide la disminución del índice de desempleo del número de personas inscritas / registradas en la Oficina de Empleo de la Municipalidad	$(\text{Total de Población desempleada inscrita en la oficina de empleo} / \text{N}^\circ \text{ de personas empleadas a través de la oficina de empleo}) * 100$	Semestral	10	Lider Proceso
% de Acciones comunales que recibieron IVC	Eficiencia	Mide el índice de Juntas de Acción Comunal, activas debidamente atendidas con procesos Inspección, Vigilancia y Control -IVC	$(\text{N}^\circ \text{ de Juntas de Acción Comunal atendidas con procesos de IVC} / \text{Total de Juntas de Acción Comunal activas}) * 100$	Semestral	90	Lider Proceso
RIESGOS						
TIPO	IMPACTO	CAUSA RAIZ	DESCRIPCION	CLASIFICACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Operacional	Reputacional	1. Demora en la tramitación del proceso de contratación. 2. Retraso en la gestión del funcionario encargado.	Posibilidad de afectación reputacional por retraso en la entrega de subsidios a la población víctima, debido a demora en la legalización contractual.	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	En el primer trimestre del año.	Secretario de despacho

RIESGOS						
TIPO	IMPACTO	CAUSA RAIZ	DESCRIPCION	CLASIFICACION	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Operacional	Económico y Reputacional	1. Cambio permanente de los contratistas. 2. Apropiación indebida de la información. 4. Falta de un adecuado empalme, cuando hay cambio de funcionarios 5. No entrega de la información del producto del trabajo realizado por parte del contratista, al Secretario de Despacho, en el momento de liquidar el contrato. 6. Pérdida de información relevante por cambio de contratista.	Posibilidad de afectación reputacional y económica, por reproceso en los diferentes programas de la Secretaría de Desarrollo y Bienestar Social, debido a la no entrega de la información del producto del trabajo realizado por parte del contratista, al Secretario de Despacho, en el momento de liquidar el contrato.	Usuarios, productos y practicas , organizacionales	Cuando termina un contrato o vinculación laboral.	Secretario de despacho
ELABORO		REVISO		APROBO		F.ACTUALIZACION
NOHEMY HENAO GONZALEZ . Profesional Universitario		ISABEL ARANGO ORTEGA Secretaria Desarrollo y Bienestar Social		JORGE PADILLA PADILLA. Coordinacion SGC		12-jul-23

Codigo M-TSD-C-001



SC4453-1

