

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024		
		<b>Página</b> 1 de 14		

<b>Proceso:</b>	Gestión de la gobernabilidad, convivencia y seguridad ciudadana	<b>Responsable:</b>		Secretario(a) de Gobierno, Director(a) de Espacio Público, Director(a) Justicia y Director(a) de Seguridad ciudadana.	
<b>Objetivo:</b>	Formular, implementar, adoptar y hacer seguimiento a políticas públicas, planes, programas y proyectos territoriales de seguridad, justicia, orden público, derechos humanos y convivencia pacífica; a través de estrategias de prevención, atención, promoción y protección, encaminados a fortalecer la seguridad, los derechos de los consumidores de bienes y servicios, el bienestar de los animales domésticos en condición de vulnerabilidad, y el uso adecuado del espacio público.				
<b>Alcance:</b>	Inicia con la Formulación de planes, programas y proyectos que fortalezcan la paz, convivencia pacífica y el orden público , finalizando con el seguimiento y evaluación del proceso.				
<b>Proveedor</b>	<b>Entradas</b>	<b>PHVA</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes o grupos de valor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y privadas</li> <li>Ciudadanía</li> <li>Alta Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Planeación Estratégica</li> <li>Plan de Desarrollo</li> <li>Plan indicativo</li> <li>Políticas Públicas Vigentes</li> </ul>	<b>P</b>	<b>Formular planes, programas y proyectos que fortalezcan la paz, convivencia pacífica y el orden público.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción por Direcciones</li> <li>Políticas públicas formuladas y/o actualizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades Públicas y Privadas</li> <li>Comunidad (Personas Jurídicas y Naturales)</li> <li>Todos los procesos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>ICBF</li> <li>Fiscalía General de la Nación</li> <li>Migración</li> <li>Instituto de Medicina Legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnóstico de las conductas y hechos delictivos del Municipio.</li> <li>Mesas de participación con grupos de valor.</li> </ul>	<b>P</b>	<b>Formular y aprobar el documento Plan Integral de Seguridad y convivencia Ciudadana PISCC para el cuatrienio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana PISCC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>ICBF</li> <li>Fiscalía General de la Nación</li> <li>Migración</li> <li>Instituto de Medicina Legal</li> <li>INPEC</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>Versión:</b> 11	
			<b>Página</b> 2 de 14

<ul style="list-style-type: none"> <li>• INPEC</li> <li>• Organismos de socorro</li> <li>• Policía</li> <li>• Ejército</li> <li>• Defensoría de Pueblo</li> <li>• Personería de Ibagué</li> <li>• Unidad Nacional de Protección</li> <li>• Gremios económicos.</li> <li>• Academia.</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismos de socorro</li> <li>• Policía</li> <li>• Ejército</li> <li>• Defensoría de Pueblo</li> <li>• Personería de Ibagué</li> <li>• Unidad Nacional de Protección</li> <li>• Gremios económicos.</li> <li>• Academia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• ICBF</li> <li>• Fiscalía General de la Nación</li> <li>• Migración</li> <li>• Instituto de Medicina Legal</li> <li>• INPEC</li> <li>• Organismos de socorro</li> <li>• Policía</li> <li>• Ejército</li> <li>• Defensoría de Pueblo</li> <li>• Personería de Ibagué</li> <li>• Unidad Nacional de Protección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subcomité técnico de prevención, protección y garantías de no repetición de Ibagué-Tolima.</li> <li>• Comité interinstitucional trata de personas</li> <li>• Comité de orden público</li> <li>• Comité de Convivencia</li> <li>• Consejo territorial de paz</li> <li>• Comité de prevención en el consumo de sustancias psicoactivas</li> <li>• Comité de Derechos Humanos</li> <li>• Comité de discapacidad</li> <li>• Acuerdos Municipales</li> </ul>	<b>P</b>	<p><b>Realizar la coordinación y articulación interinstitucional con las autoridades del municipio para definir las estrategias, acciones públicas de prevención, reacción y reducción de las conflictividades y hechos que afectan la convivencia; así como violaciones de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutas y protocolos de atención, reacción ante violaciones de derechos humanos e infracción al derecho internacional humanitario</li> <li>• Ruta de explotación sexual y comercial niños, niñas y adolescentes</li> <li>• Ruta interinstitucional de trata de personas</li> <li>• Ruta de prevención en consumo de sustancias psicoactivas.</li> <li>• Ruta de reclutamiento de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad (personas jurídicas y naturales)</li> <li>• Entidades públicas y privadas</li> <li>• Autoridades municipales,</li> <li>• Fiscalía,</li> <li>• Migración,</li> <li>• Instituto de Medicina Legal,</li> <li>• INPEC,</li> <li>• Organismos de socorro,</li> <li>• Policía,</li> <li>• Ejército,</li> <li>• Defensoría del Pueblo,</li> <li>• Personería de Ibagué</li> <li>• Unidad Nacional de Protección,</li> <li>• ICBF,</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>Versión:</b> 11	
			<b>Página</b> 3 de 14

				niños, niñas y adolescentes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Población con enfoque diferencial</li> <li>• Víctimas,</li> <li>• Líderes sociales</li> <li>• Defensores de derechos humanos DDHH y amenazados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subcomité técnico de prevención, protección y garantías de no repetición de Ibagué-Tolima.</li> <li>• Comité interinstitucional trata de personas</li> <li>• Comité de orden público</li> <li>• Comité de convivencia</li> <li>• Consejo territorial de paz</li> <li>• PQR.</li> </ul>	<b>H</b>	<p><b>Coordinar la reacción de las autoridades municipales ante los problemas relacionados con la seguridad y convivencia ciudadana, así como tramitar quejas, denuncias, peticiones y la protección para víctimas, líderes sociales y defensores de DDHH amenazados y ciudadanía general.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruta de protección para víctimas, líderes sociales y defensores de DDHH Amenazados</li> <li>• Ruta de atención a víctimas del delito de tratos de personas</li> <li>• Medidas de protección para casos de violencia Intrafamiliar y/o conflictos familiares.</li> <li>• Procesos Administrativos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA)</li> <li>• Procesos policivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía,</li> <li>• Población con enfoque diferencial</li> <li>• Víctimas</li> <li>• Líderes sociales</li> <li>• Defensores de DDHH y amenazados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• ICBF</li> <li>• Fiscalía General de la Nación</li> <li>• Migración</li> <li>• Instituto de Medicina Legal</li> <li>• INPEC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana PISCC.</li> </ul>	<b>H</b>	<p>Implementar las estrategias y acciones determinadas en el Plan Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana PISCC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en trabajo comunitario o Actividad pedagógica de convivencia</li> <li>• Medidas correctivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Partes Interesadas</li> <li>• Instituciones Educativas</li> <li>• Establecimiento de comercio</li> <li>• Asociaciones, organizaciones, fundaciones</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 4 de 14	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Organismos de socorro</li> <li>Policía</li> <li>Ejército</li> <li>Defensoría de Pueblo</li> <li>Personería de Ibagué</li> <li>Unidad Nacional de Protección</li> <li>Gremios económicos.</li> <li>Academia.</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Policía Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas. Querrelas, comparendo y denuncias.</li> <li>Normatividad vigente</li> <li>Información ciudadana</li> </ul>	<b>H</b>	Promover y fortalecer el cumplimiento de los comportamientos favorables a la convivencia, con pedagogía, control, sanción y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en trabajo comunitario o Actividad pedagógica de convivencia</li> <li>Medidas correctivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Partes Interesadas</li> <li>Instituciones Educativas</li> <li>Establecimiento de comercio</li> <li>Asociaciones, organizaciones, fundaciones</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Policía Nacional</li> <li>ICBF</li> <li>Procuraduría</li> <li>Fiscalía</li> <li>Defensoría del Pueblo</li> <li>Personería Municipal</li> <li>Instituciones Educativas</li> <li>EPS - IPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>Normatividad vigente</li> </ul>	<b>H</b>	<b>Proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como de los adultos mayores y demás miembros del núcleo familiar en materia de alimentos, visitas y violencia intrafamiliar, así como prevenir su vulneración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas de protección</li> <li>Sanciones o multas.</li> <li>Actos administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Niños, niñas y adolescentes (NNA)</li> <li>Adultos mayores</li> <li>Partes Interesadas</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 5 de 14	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Consumidores</li> <li>Policía Nacional</li> <li>Parqueaderos</li> <li>Establecimientos comerciales</li> <li>Superintendencia de Industria y Comercio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>Normatividad vigente</li> <li>Acto administrativo de delegación</li> </ul>	H	<b>Ejercer control y vigilancia sobre el comercio para verificar el cumplimiento a lo consagrado en la ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acto administrativo del proceso sancionatorio</li> <li>Publicaciones, plegables y material publicitario.</li> <li>Resoluciones de reconocimiento a ligas de consumidores</li> <li>Notificación al ministerio público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Partes Interesadas</li> <li>Propietarios de establecimientos comerciales</li> <li>Ligas de consumidores</li> <li>Consumidores</li> <li>Parqueaderos</li> <li>Ministerio Publico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumidores de bienes y servicios</li> <li>Congreso de la Republica</li> <li>Superintendencia de industria y comercio</li> <li>Establecimientos comerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peticiones, quejas, reclamos y denuncias</li> <li>Normatividad vigente</li> </ul>	H	<b>Reconocer mediante resolución a las ligas y asociaciones de consumidores y capacitar a los destinatarios del estatuto del consumidor de las disposiciones consagradas en la normatividad vigente que regula la materia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acto administrativo de reconocimiento</li> <li>Publicaciones</li> <li>Listados de asistencia y/o Acta de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Ligas y asociaciones de consumidores</li> <li>Comerciantes</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 6 de 14	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente de la Republica</li> <li>• Congreso de la republica</li> <li>• Alta dirección</li> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Policía Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto nacional No. 1855 de 1971</li> <li>• Ley 1801 de 2016 código Nacional de policía y convivencia ciudadana.</li> <li>• Decreto que reglamenta el funcionamiento de parqueaderos en el municipio de Ibagué</li> <li>• Decreto de actualización de tarifas por la prestación de servicios de parqueaderos</li> <li>• Solicitudes de la ciudadanía</li> </ul>	H	<b>Inspección, vigilancia y trámite de categorización de parqueaderos públicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de visita y/o Resolución de categorización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanos que hacen la solicitud</li> <li>• Gremio de parqueaderos</li> <li>• Policía Nacional</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Policía Nacional</li> <li>• Concejo municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>• Normatividad vigente</li> </ul>	H	<b>Verificar el cumplimiento de los requisitos legales para el funcionamiento de los establecimientos comerciales y Públicos (inspector)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actos administrativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propietarios de establecimientos comerciales y públicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Servidores públicos de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>• Normatividad vigente</li> <li>• Informes técnicos</li> </ul>	H	<b>Proteger la posesión y tenencia de los bienes inmuebles de la ciudadanía o del estado, fiscales o de uso público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso policivo</li> <li>• Acto administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Partes Interesadas</li> <li>• Grupos de valor</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acto administrativo de registro como urbanizador</li> </ul>	

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página</b> 7 de 14	

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía en general</li> <li>Personas naturales y jurídicas organizadoras de eventos.</li> <li>Personas naturales y/o jurídicas dedicadas a la actividad de arrendamiento de bienes e inmuebles.</li> <li>Inmuebles regidos a la propiedad horizontal.</li> <li>Constructoras.</li> <li>Personas naturales y/o jurídicas de publicidad</li> <li>Entes de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente</li> <li>Informes técnicos</li> </ul>	<b>H</b>	<b>Apoyar los procesos de recuperación y protección del espacio público en la ciudad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas técnicas de recibo áreas de cesión</li> <li>Actos administrativos Ley 388 y decreto 640</li> <li>Informe de actividades de control vendedores informales</li> <li>Permisos transitorios</li> <li>Respuestas a los PQRS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas naturales o jurídicas</li> <li>Partes Interesadas</li> <li>Entes de control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio de vivienda</li> <li>Congreso de la republica</li> <li>Alta dirección</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Régimen de arrendamiento de vivienda urbana- Ley 820 de 2003</li> <li>Solicitudes de la ciudadanía</li> </ul>	<b>H</b>	<b>Expedir acto administrativo y ejercer funciones de inspección vigilancia y control a las personas que ejercen la actividad arrendadora de bienes inmuebles destinados a vivienda urbana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acto administrativo de matrícula de arrendador</li> <li>Acta de visita</li> </ul>	Ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Entes de control</li> <li>Jueces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoja de vida actualizada de los tramites</li> <li>Solicitudes de la ciudadanía</li> <li>Requerimientos de entes de control y juzgados</li> </ul>		<b>Realizar respuesta oportuna a los tramites que involucran el uso del espacio público y la propiedad horizontal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actos administrativos (resoluciones y permisos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> <li>Entes de control</li> <li>Jueces</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Policía Nacional- METIB- Policía Ambiental Y Ecológica.</li> <li>Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia.</li> <li>Acta de Aprehesión Material Preventiva.</li> </ul>	<b>H</b>	<b>Brindar atención integral de los animales domésticos en condición de vulnerabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de ingreso</li> <li>Historia clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía en</li> </ul>

**'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 8 de 14	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales y jurídicas</li> <li>• Fundaciones animalistas y rescatistas legalmente constituidas.</li> <li>• Veedurías ciudadanas legalmente constituidas cuyo objeto se relacione con la actividad del proceso.</li> <li>• Personería municipal</li> <li>• Población animal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denuncia por maltrato o abandono</li> <li>• Actuación de oficio.</li> <li>• Normatividad vigente</li> <li>• Plan de Desarrollo</li> <li>• Junta protectora de animales</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Atención de denuncia</li> <li>• Formato de legalización de adopción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• general</li> <li>• Partes Interesadas</li> <li>• Comunidad animalista y rescatistas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta dirección</li> <li>• Ciudadanía (Animalistas, defensores de animales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política pública de bienestar animal</li> <li>• Programación y/o solicitud de la comunidad interesada</li> </ul>	<b>H</b>	<b>Realizar acciones de fortalecimiento del bienestar animal y jornadas donde se promueva la tenencia responsable de mascotas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Convenios interinstitucionales</li> <li>• Acciones articuladas con las otras dependencias de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía (animalistas, defensores de animales)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso gestión de la gobernabilidad, participación y convivencia ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes, programas y proyectos que fortalezcan la paz, convivencia pacífica y el orden público.</li> <li>• Informes técnicos y conceptos.</li> <li>• Actas de control y vigilancia, informes policivos, informes técnicos.</li> <li>• Actas de conciliación de alimentos, custodia y visitas.</li> <li>• Actas de violencia intrafamiliar.</li> <li>• Medidas de protección en violencia</li> </ul>	<b>V A</b>	<b>REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento en los instrumentos de planeación.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Mapa de riesgos actualizados</li> <li>• Control de las salidas no conformes</li> <li>• Acciones Correctivas y de mejora</li> <li>• Plan de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Entes de control</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 9 de 14	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>intrafamiliar.</li> <li>Procesos administrativos de restablecimiento de derechos de NNA (PARD)</li> </ul>				
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

<b>RECURSOS</b>		
<b>Tecnología, infraestructura, equipos</b>	<b>Humanos</b>	<b>Financieros</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso y conectividad</li> <li>Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades.</li> <li>Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal.</li> <li>Vehículos asignados a las comisarías, corregimientos e inspecciones de policía para poder cumplir con sus funciones de protección y atención.</li> <li>Dotación en elementos para cumplir con los protocolos en bioseguridad y el aseo y la desinfección de los sitios de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de planta asignado a la dependencia responsable del proceso, según el decreto de planta de personal vigente.</li> <li>Contratistas de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión, según la necesidad de la administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto para la operación del proceso</li> </ul>

<b>NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO</b>			
<b>Requisitos MIPG</b>	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>ISO 1401:2015</b>	<b>ISO 45001:2018</b>
<b>2ª Dimensión:</b> Direccionamiento Estratégico y Planeación			

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 10 de 14	

NORMATIVIDAD Y/O REQUISITOS QUE APLICAN PARA EL PROCESO			
<b>3ª Dimensión:</b> Gestión con valores para resultados.  <b>6ª</b> Gestión del conocimiento y la Innovación	Ver matriz de requisitos HSEQ	Ver matriz de requisitos HSEQ	Ver matriz de requisitos HSEQ
Requisitos del cliente		Requisitos legales y reglamentarios	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinente</li> <li>• Viable</li> <li>• Oportuno</li> <li>• Claro</li> <li>• Legal</li> <li>• Idóneo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesible</li> <li>• Útil</li> <li>• Cumple requisitos</li> <li>• <b>Ver identificación de grupos de valor</b></li> <li>• <b>(clientes y partes interesadas) y sus necesidades</b></li> </ul>	Ver Normograma del Proceso, NOR-SIG-001.	

Puntos de control	Políticas de operación	Riesgos asociados al proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías Internas Integradas.</li> <li>• Autoevaluación del Proceso</li> </ul>	Se establecerán planes y programas tendientes a la protección a la familia, con el propósito de promover y fortalecer la convivencia armónica que propenda por el bienestar de la comunidad y la seguridad ciudadana, con base en la normatividad vigente. Los programas de seguridad y convivencia ciudadana articulan el fortalecimiento de las medidas de prevención por acuerdos ciudadanos, el respeto por los derechos humanos, el control y la sanción policiva a los actos delictivos, la resolución de conflictos por la vía de la conciliación entre los ciudadanos,	<b>Ver Mapa de Riesgos del Proceso</b>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
		<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
		<b>Página:</b> 11 de 14	

	<p>así como la participación de los ciudadanos y la Administración Pública en normas de convivencia para avanzar en el respeto por los otros y las instituciones. Igualmente promover, facilitar, legalizar, capacitar y fortalecer la participación comunitaria y la organización democrática, moderna y representativa, así como apoyar el desarrollo integral de las organizaciones sociales, religiosas, comunales y comunitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante la ejecución de este proceso se busca motivar cambios culturales y de actitud entre los habitantes del Municipio de Ibagué para convivir en paz y generar confianza a los visitantes y residentes, mejorar las relaciones de vecindad y en el disfrute de los espacios públicos. Para promover la cultura de la paz y resolución pacífica de controversias entre los ciudadanos para mejorar el clima de convivencia y de inversión en la ciudad, se fortalecerá la Casa de Justicia y los Centros Atención Municipales (CAM), las Comisarías de Familia, las Inspecciones de Policía y las Corregidurías, así como los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.</li> <li>• Se determina que en la Secretaría de Gobierno mensualmente se realizarán Comités Técnicos, los cuales se desarrollarán en las diferentes direcciones y el despacho con el fin de revisar los lineamientos y planeación de los diferentes procesos.</li> <li>• De forma bimestral se realizarán monitoreos de las actividades que se presentarán a planeación a través de las visitas aleatorias de auto control evidenciadas a través de las actas y listas de chequeo.</li> </ul>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Documentos	Registros
Ver documentos en el link SIGAMI y/o en el listado maestro de documentos y registros.	

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
		<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
		<b>Página:</b> 12 de 14	

<b>PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (VER MATRIZ DE INDICADORES)</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Tipo</b>
IND-GPC-01	M2 RECUPERADOS DE ESPACIO PÚBLICO	EFICIENCIA
IND-GPC-03	NUMERO DE ANIMALES ATENDIDOS EN EL COSO MUNICIPAL (CAPA)	EFICACIA
IND-GPC-04	PORCENTAJE DE IMPLEMENTACION DEL PLAN INTEGRAL DE CONVIVENCIA SEGURIDAD CIUDADANA (PICSC) EN IBAGUÉ	EFICIENCIA
IND-GPC-05	NUMERO DE ESPACIOS GENERADOS PARA LA ATENCION, ORIENTACION, CONTROL Y VIGILANCIA DE LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR	EFICACIA

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Vigente desde</b>	<b>Descripción del cambio</b>
01	2014/12/09	Edición inicial del documento
02	2018/03/26	Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos. Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos de las normas ISO 14001 y 18001, así como los parámetros de seguimiento y medición.
03	2018/05/11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se unificaron los procesos: Gestión de la Seguridad y Convivencia Ciudadana, con Gestión de Control y Vigilancia: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</li> <li>• Ajustes en el documento, teniendo en cuenta la actualización del Modelo de Operación por Procesos.</li> <li>• Se incluyó en la caracterización la identificación del ciclo PHVA, los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y las normas ISO 9001, ISO 14001, 45001, así como los parámetros de</li> </ul>

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 13 de 14	

		seguimiento y medición.
04	2019/04/23	Actualización del documento teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional adoptada mediante Decreto 1000-004 de enero de 2019 y el nuevo Modelo de Operación por Procesos, aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 26 de febrero de 2019, así como los ajustes propios del proceso, asociados con el cambio de nombre y la inclusión de nuevas actividades.
05	2019/08/01	Se actualizó el nombre de <i>GUI-GPC-01: CAPACITACIONES Y PROGRAMAS COMUNITARIOS APLICADOS PARA CONMUTAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS DE MULTA TIPO 1 Y 2</i>
06	2019/10/30	Se actualizaron unos formatos nuevos aprobados en Septiembre y se actualizaron los indicadores
07	2020/09/14	Se realizaron algunos ajustes a la caracterización y se actualizaron los indicadores
08	2021/07/28	Se realizaron algunos ajustes a la caracterización
09	2022/04/04	Se realizó actualización a la caracterización en las salidas de acuerdo a las actividades definidas por el proceso.  Se definió un nuevo indicador denominado PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA y se omitió el indicador denominado CAPACITAR INSTITUCIONES EDUCATIVAS A NIVEL URBANO EN PREVENCIÓN DE LA ESCNNA
10	2023/06/23	Se actualiza debido a que se creó un nuevo proceso denominado Gestión de la Participación Ciudadana quedando independiente de este proceso
11	2024/07/02	Se actualizo los proveedores, entradas, actividades y salidas de la nueva Dirección de Seguridad y convivencia Ciudadana de acuerdo al Decreto 0372 del 20 de junio del 2023 , igualmente se creó actividades en la oficina de atención al consumidor y CAPA , se diseñó un nuevo indicador IND-GPC-05 y se actualizo el nombre del indicador de espacio publico .

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**

	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		<b>Código:</b> CAR-GPC-001	
			<b>Versión:</b> 11	
	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA GOVERNABILIDAD, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>		<b>Fecha:</b> 02/07/2024	
			<b>Página:</b> 14 de 14	

Ruta de aprobación		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Universitario	Secretaria(a) de Gobierno	Secretario(a) de Gobierno

**‘La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO’**