



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Secretarios(as) de Salud, Familia y Bienestar Social, Hacienda, Tránsito y Transporte, Educación y Cultura, Gobierno y Cultura Ciudadana, Planeación y Desarrollo Territorial, Obras Públicas e Infraestructura, Medio Ambiente, General.	Misional	Secretaría de Salud, Familia y Bienestar Social, Hacienda, Tránsito y Transporte, Educación y Cultura, Gobierno y Cultura Ciudadana, Planeación y Desarrollo Territorial, Obras Públicas e Infraestructura, Medio Ambiente, General, Oficina Asesora Jurídica.
OBJETIVO	ALCANCE	
Atender las necesidades de trámites y servicios de usuarios y partes interesadas, de acuerdo a los requisitos legales, reglamentarios y a los establecidos por la Administración Municipal.	Inicia con la identificación de los trámites y/o servicios a prestar por la Administración Municipal y finaliza con la evaluación y mejora del proceso.	

1. REQUISITOS APLICABLES:

NORMA	REQUISITOS
ISO 9001:2015	4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO. 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES. 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la Información Documentada 8. OPERACIÓN

OTROS SISTEMAS	REQUISITOS
MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Dimensión 3. Gestión con Valores. Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Dimensión 5. Información y Comunicación. Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno

Elaboró: Coordinador del SIGSA

Revisó y aprobó: Coordinador del SIGSA



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

NORMA	REQUISITOS
	8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión para los requisitos de productos y servicios 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 generalidades 9.1.3 análisis y evaluación 10. MEJORA

OTROS SISTEMAS	REQUISITOS

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver. F-AM-07. Normograma.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direccionamiento Estratégico.	Direccionamiento Estratégico. Políticas y directrices.	P Definir los trámites establecidas de acuerdo a la normatividad legal aplicable.	Matriz de Trámites y Servicios.	Partes interesadas.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Partes interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p> <p>Proceso: Planeación del Desarrollo Territorial.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual.</p>	<p>Responsabilidades y Autoridades definidas. Alcance y procesos del SIGSA.</p> <p>Necesidades y expectativas (Matriz de Trámites y Servicios).</p> <p>Normatividad aplicable. Convenios interinstitucionales.</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal, proyectos y Planes de Acción.</p> <p>Normatividad Legal aplicable.</p>	<p>Analizar las necesidades de servicios de los usuarios y partes interesadas.</p> <p>Analizar el cumplimiento de los requisitos y la capacidad para realizar los trámites o prestar los servicios.</p>	<p>Necesidades de recursos.</p> <p>Necesidades de comunicación y difusión.</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p>
<p>Proceso: Gestión del Recurso Físico y Tecnológico.</p> <p>Proceso: Hacienda Pública.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y</p>	<p>Disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. Políticas de TIC's.</p> <p>Disponibilidad y compromiso presupuestal. Comprobantes de pagos para los trámites.</p> <p>Contratación y Compras. Asesoría y asistencia</p>	<p align="center">H</p> <p>Atender los servicios solicitados.</p> <p>Gestionar los trámites y/o servicios solicitados.</p> <p>Direccionar al usuario a la entidad correspondiente cuando aplique.</p> <p>Proteger la propiedad del usuario cuando aplique.</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Procedimientos del proceso.</p> <p>Hoja de vida de trámites y servicios.</p> <p>Actividades y/o registros controlados y evaluados.</p>	<p>Todos los procesos.</p> <p>Partes interesadas.</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

Proveedores	Entradas		Actividades	Salidas	Usuarios
Contractual.	jurídica.			Trámites y servicios atendidos. Propiedad del usuario protegida. Solicitud de acto administrativo. Informe de gestión del proceso.	
Todos los procesos.	Plan de trabajo anual de Control Interno. Planes de Auditoria. Matriz de Riesgos. Mecanismos de evaluación del proceso.	V	Evaluar la conformidad del proceso. Analizar la medición y evaluación del proceso. Analizar la gestión del riesgo. Analizar el cumplimiento de los indicadores. Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.	Conformidad del proceso. Planes de Mejora. Riesgos Evaluados. Indicadores Evaluados. Informes de supervisión y vigilancia.	Partes interesadas. Proceso: Evaluación y mejora. Entidades Gubernamentales.
Proceso: Evaluación y Mejora.	Planes de mejora.	A	Tomar acciones pertinentes.	Seguimiento a Planes de Mejora.	Todos los procesos.

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver. Matriz de Indicadores.

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

Ver. Matriz de Riesgos.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
P-T-S-01	Procedimiento para la gestión de trámites y servicios
P-T-S-02	Procedimiento para autorización de rotura de vías
P-T-S-03	Procedimiento para contravenciones de tránsito
P-T-S-04	Procedimiento para la planeación vial
P-T-S-05	Procedimiento para el registro de transporte
P-T-S-07	Procedimiento para el registro y control de comparendos
P-T-S-08	Procedimiento para licencias urbanísticas
P-T-S-09	Procedimiento para actuaciones urbanísticas relacionadas con la expedición de la licencia
P-T-S-10	Procedimiento para la expedición de certificados de nomenclatura
P-T-S-11	Procedimiento para el permiso de ocupación de inmuebles
P-T-S-12	Procedimiento para la conservación del catastro
P-T-S-13	Procedimiento para autorización para realizar eventos o espectáculos públicos
P-T-S-14	Procedimiento para conciliaciones
P-T-S-15	Procedimiento para infracciones
P-T-S-16	Procedimiento para despachos comisorios
P-T-S-17	Procedimiento para medicaciones
P-T-S-18	Procedimiento para expedición de certificados, licencias y autorizaciones
P-T-S-19	Procedimiento para la protección de bienes inmuebles de la comunidad
P-T-S-20	Procedimiento para la obtención o certificación de personería jurídica
P-T-S-21	Procedimiento para la solicitud de renovación de funcionamiento venta estacionaria y/o ambulante
P-T-S-22	Procedimiento para audiencias de conciliación
P-T-S-23	Procedimiento para reconocimiento voluntario
P-T-S-24	Procedimiento para atención por vulneración de derechos de niños, niñas y/o adolescentes, discapacitados mayores de 18 años y adultos mayores
P-T-S-25	Procedimiento para medidas de protección violencia intrafamiliar
P-T-S-26	Procedimiento para el registros de monitoreo
P-T-S-27	Procedimiento para el sistema de atención al ciudadano (sac)



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

7. RECURSOS:

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIEN LO SUMINISTRA
Físico	Oficina y equipos de oficina, Hardware, Software (Office y Aplicaciones Especializadas), Papelería.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Secretarios (as) de Despacho y Responsables del Servicio o Trámite.	Proceso: Gestión del Talento Humano
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
Sin Datos	00	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	01
Sin Datos	01	Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.	02
Sin Datos	02	Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoría interna de calidad.	03
Sin Datos	03	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	04
30/10/2017	04	Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015.	05
13/07/2018	05	Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI	06



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

C-TS-01 Versión: 06
Fecha: 13/07/2018

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
		1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.	