



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**CODIGO: C-GT-01**

**VERSION: 05**

**Página 1 de 4**

<b>Proceso: Gestión de Tramites</b>		Requisitos de la NTC GP 1000:2004 aplicables: 7.1 - 7.2 – 7.5.1 – 7.5.3 – 7.5.5 – 8.2.3 – 8.2.4 – 8.3 – 8.4 – 8.5			
<b>Objetivo:</b> Resolver oportunamente las solicitudes de los diferentes trámites.		<b>Responsable:</b> Secretarios (as) de Transporte y Transito, Hacienda, Desarrollo y Gestión Social, Planeación y Obras Públicas, Local de Salud y Apoyo Ciudadano y Servicios Generales			
Proveedores	Entradas	Actividades		Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estado</li> <li>▪ Administración Municipal</li> <li>▪ Comunidad</li> <li>▪ Servidores Públicos</li> <li>▪ Proceso de mejoramiento continuo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normatividad vigente</li> <li>▪ Políticas internas</li> <li>▪ Requerimientos</li> <li>▪ Registros</li> <li>▪ Quejas y sugerencias</li> </ul>	<b>P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar tipo de tramite</li> <li>▪ Definir requisitos a cumplir</li> </ul>	<b>H</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de documentos</li> <li>▪ Verificar cumplimiento de requisitos</li> <li>▪ Ejecutar el tramite</li> <li>▪ Expedir el producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Publicación de requisitos en Página Web</li> <li>▪ Licencias, permisos, certificaciones y otros</li> <li>▪ Indicadores</li> <li>▪ Acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunidad</li> <li>▪ Proceso de información y Comunicación Pública</li> <li>▪ Mejora continua</li> </ul>
		<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de producto no conforme</li> <li>▪ Efectuar seguimiento y medición del proceso(Indicadores)</li> </ul>	<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tomar acciones para la mejora</li> </ul>		
<b>Recursos</b>		<b>Documentos(Legales y reglamentarios)</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Juana del Pilar Álvarez Suárez	Nombre: Blanca Ines Sánchez	Nombre: Luis Guillermo Escobar Vásquez
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 30 de Octubre de 2.009	Fecha: 30 de Octubre de 2.009	Fecha: 30 de Octubre de 2.009
Cargo: Secretaria de Planeación y Obras Públicas	Cargo: Representante de la Dirección	Cargo: Alcalde



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**CODIGO: C-GT-01**

**VERSION: 05**

**Página 2 de 4**

<p><b>Humanos:</b> Secretarios(as) de despacho, asistentes.</p> <p><b>Físicos:</b> Oficina, software DELTA, QX TRANSITO, SISBEN, hardware, papelería.</p>	<p><b>Internos:</b> <a href="#">P-GT-01 procedimiento para expedir licencias de construcción</a>, <a href="#">P-GT-02 procedimiento para expedir licencias de urbanización, subdivisión, parcelación y loteo</a>, <a href="#">P-GT-03 Procedimiento para expedición de concepto de usos del suelo</a>, <a href="#">P-GT-04 Procedimiento para expedición de normas usos y retiros</a>, <a href="#">P-GT-05 Procedimiento para expedir certificación de nomenclatura</a>, <a href="#">P-GT-06 Procedimiento para expedir certificado de ubicación industrial</a>, <a href="#">P-GT-07 Procedimiento para revisión y asignación de estrato socioeconómico</a>, <a href="#">P-GT-08 Procedimiento para expedir alineamientos</a>, <a href="#">PGT-09 Procedimiento para autorización de cupos carcelarios</a>, <a href="#">P-GT-10 Procedimiento para administración y vigilancia de reclusos</a>, <a href="#">P-GT-11 Procedimiento para autorización visitas a internos</a>, <a href="#">F-GD-06 Listado maestro de trámites</a> y <a href="#">Guía de Tramites de las diferentes secretarias</a>.</p> <p><b>Externos:</b> ver <a href="#">F-GD-04 listado maestro de normatividad y documentos externos</a></p>	<p>Nº de trámites atendidos dentro del termino / Nº de trámites radicados</p> <p>Tramites que cumplen con los requisitos establecidos / total de tramites solicitados</p> <p>Tramites no conformes por requisitos de forma / total de tramites atendidos</p> <p>Nº visitas realizadas / No. solicitud de encuestas</p>	<p>95%</p> <p>95%</p> <p>5%</p> <p>95%</p>
---	---	--	--



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CODIGO: C-GT-01

VERSION: 05

Página 3 de 4

### ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VS CONTROLES

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	CONTROLES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR O REGISTRO
1. Incumplimiento de requisitos	Recibir documentación incompleta para iniciar el tramite	Funcionamiento permanente de la taquilla única en la secretaría de Planeación Cuando los requisitos o documentos para realizar un trámite se revisan posterior a la recepción de los mismos y no cumplen con los requisitos para expedir el tramite, se debe notificar al usuario por medio escrito la razón porque no se expide el tramite	Secretario de despacho	Permanente	Numero de tramites devueltos por incumplimiento de requisitos /Numero de tramites radicados (en el mes)
2. Inexistencia de base de datos	Ausencia de bases de datos (información) compartidas entre dependencias	Determinar las bases de datos que deben ser compartidas para la expedición de tramites (Catastro, Planeación y Obras Publicas (Licencias - Vigilancia y Control), Apoyo Ciudadano y Servicios Generales, Local de Salud) Diligenciar el formato de listado de población objeto preferiblemente en el equipo de cómputo	Funcionario responsable	Enero de 2009 Octubre de 2008	Secretarías que diligencian el formato de Población Objeto o que tienen algún tipo de software/ numero de secretarías
3. Fallas de Hardware y software	Defecto o daño en los equipos de computo o en los programas	Realizar diagnóstico para poner en funcionamiento el software de la Secretaría de Planeación y Obras Públicas de estratificación y usos del suelo Adquisición de UPS que cubra los equipos desprotegidos actualmente (Elaborar proyecto)	Informática	Noviembre de 2008 Enero de 2009	Software en funcionamiento Equipos de computo con UPS/ Equipos de computo de la Administración Municipal



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**CODIGO: C-GT-01**

**VERSION: 05**

**Página 4 de 4**

		Llevar a cabo las actividades del plan de mantenimiento preventivo de los equipos de computo e impresoras			Cumplimiento del plan de mantenimiento
4. Cohecho	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias por realizar un tramite sin el lleno de los requisitos legales	Programar y realizar auditorias a los tramites en las diferentes secretarías	Unidad Coordinadora de Control Interno	Enero de cada año	Numero de hallazgos identificados/ Numero de hallazgos solucionados
5. Demora	Retardo en el tiempo establecido para realizar un trámite	Definir tiempos de trámites	Secretarios de Despacho responsables del proceso	Enero de 2009	Numero de trámites atendidos dentro del termino/ numero de tramites radicados
6. Omisión	Dejar de realizar un trámite	Revisión tramites radicados y tramites atendidos	Líder del proceso	Mensualmente	Numero de tramites no atendidos radicados/ numero de tramites expedidos