

 Alcalde de Cúcuta	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO				
	PROCESO: Vigilancia y Control	LÍDER DEL PROCESO: Secretarios de Despacho, adscrito a la Secretarías de: Movilidad y Salud.			
	CÓDIGO: C-VC-01	VERSIÓN: 17	FECHA ACTUALIZACIÓN: 20-02-2024	PÁGINA 1 de 3	
OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar acciones de Inspección, vigilancia y control a las personas naturales y jurídicas (públicas y privadas) en el Municipio, a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, de acuerdo con las competencias asignadas al municipio, propiciando espacios de sana convivencia, salud y movilidad					
ALCANCE: Inicia con la planificación de inspección, vigilancia y control de oficio o demanda y finaliza efectuando el proceso sancionatorio, la remisión a la autoridad competente (si es necesario) y la evaluación y mejora del proceso. Dependencias en las que se ejecuta: Secretaría de Salud: Salud Ambiental. Secretaría de Movilidad: Inspección					
PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:		REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización)			
Procesos del Sistema Integrado de Gestión - SIG Ciudadanía y partes interesadas. Organizaciones Sociales. Establecimiento de comercio El Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) Empresas públicas y privadas. Entidades Control y Vigilancia (INVIMA, Supersalud) (Superintendencia de Transporte) Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. (Ministerio de Salud, Secretaría Seccional de Salud y Protección Social) (Ministerio de Transporte)	Norma ISO 9001:2015:	4. contexto de la organización. 4.1 comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.3 planificación de los cambios 7.1.1 generalidades 7.1.3 infraestructura 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 recursos de seguimiento y medición 7.5. información documentada	7.5.1 generalidades 7.5.2 creación y actualización 7.5.3 control de la información documentada 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 9. evaluación del desempeño 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 generalidades 9.1.2 satisfacción del cliente 9.1.3 análisis y evaluación 10. mejora		
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Política de Integridad Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Política de Planeación institucional. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público. Política de compra y contratación pública Dimensión 3. Gestión con Valores. Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos. Política de defensa jurídica. Política mejora normativa. Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites.		Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Política seguimiento y evaluación del desempeño institucional Dimensión 5. Información y Comunicación. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. Política documental. Política gestión de la información estadística Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Política gestión del conocimiento y la innovación. Dimensión 7. Control Interno. Política de control interno	
	Normatividad Legal Aplicable	Normograma - Decreto 054 del 27 de marzo de 2023, "Por medio del cual se realiza una delegación en los empleados públicos del nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"			
INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:					
SALUD AMBIENTAL					
INDICADOR	FÓRMULA		TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Oportunidad en la atención de necesidades de Inspección, vigilancia y control - IVC	Nº solicitudes o requerimientos de IVC atendidas oportunamente / Nº de solicitudes o requerimientos de IVC recibidas		Cumplimiento	100%	Mensual
Programación de visitas de Inspección, vigilancia y control - IVC a establecimientos que generen alto riesgo a la salud pública	Nº Establecimientos o puntos visitados / Nº Establecimientos o puntos programados		Eficacia	80%	Mensual
MOVILIDAD					
INDICADOR	FÓRMULA		TIPO DE INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Controles integrales viales realizados	Nº de controles operativos realizados		Cumplimiento	12	Anual
Audiencias de fallo	Nº Audiencias con fallo / Nº de audiencias realizadas		Cumplimiento	100%	Semestral
Seguimiento a Plan Estratégico de Seguridad Vial	Nº planes estratégico de seguridad evaluados / Nº empresas de transporte programados		Eficacia	100%	Semestral
RECURSOS:		INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO			
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Salud. Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Movilidad.		P-VC-01 Procedimiento Vigilancia y Control P-VC-05 Procedimiento IVC al proceso de referencia y contrarreferencia en los prestadores de servicios de salud y entidades responsables de pago P-VC-08 Procedimiento IVC de la Calidad del Agua para Consumo Humano y Uso Recreativo. P-VC-09 Procedimiento IVC de la Calidad de los alimentos. P-VC-10 Procedimiento IVC de Establecimientos Abiertos o No al Público. P-VC-11 Procedimiento IVC de Enfermedades Transmisibles por Vectores. P-VC-12 Procedimiento IVC de Zoonosis. P-VC-13 Procedimiento Procedimiento manejo y disposición final de decomisos. P-VC-14 Procedimiento Procedimiento atención ETAs P-VC-15 Autorización capacitadores de manipuladores		
TECNOLÓGICOS	Equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, internet y sistemas de información y comunicación que garanticen la protección y confidencialidad de la información				
AMBIENTE DE TRABAJO (SST)	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación, ventilación, ergonomía y clima laboral que favorezca las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo				
FINANCIEROS:	Presupuesto asignado				

SALUD AMBIENTAL					
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR
Ciudadanía y Partes interesadas Normatividad vigente Entidades de control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Proceso: Direccionamiento Estratégico. Mejoramiento de la gestión	Base de datos de los establecimientos sujetos a Inspección, vigilancia y control. Informes anteriores del proceso. Normatividad aplicable. Plan de Desarrollo. Plan de Acción Sistema Integrado de Gestión SIG Documentos aplicables al proceso	P	Planear y definir actividades de inspección, vigilancia y control según alto riesgo	Programación anual Plan de trabajo Normograma del proceso Requerimientos a reportar	Ciudadanía y partes interesadas Normatividad vigente
			Analizar el contexto del proceso		
			Identificar Indicadores	Plan de Acción	Direccionamiento Estratégico
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso	Procedimientos, formatos, guías, manuales, protocolos, políticas, objetivos, etc. Documentos que soporten y fortalezcan la gestión del proceso	Mejoramiento de Gestión
Ciudadanía y Partes interesadas Normatividad vigente Entidades de control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.	Programación anual de Inspección, Vigilancia y Control Normatividad aplicable Plan de Acción	H	Ejecutar la programación anual de visitas o las que se generan por demanda de la ciudadanía	Actas de Inspección, vigilancia y control. Archivo fotográfico Sellos o identificación de condición sanitaria (en los casos que aplique) Impartir sanciones. Recomendaciones. Reporte de informes a las entidades de control a través de correos o aplicativos dispuestos por la entidad. Atención y respuesta a requerimientos de asesoría y prevención de salud pública.	Ciudadanía y partes interesadas Normatividad Vigente Entidades de Control y Vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.
			Realizar visitas de Inspección, Vigilancia y Control IVC según alto riesgo		
			Comprobar condiciones de cumplimiento de requisitos legales		
			Registrar sanciones correspondientes o remitir a las autoridades competentes.		Proceso: Gestión Jurídica
			Realizar informe de Inspección, Vigilancia y Control de reporte a entidades de control		
			Registrar información de las visitas realizadas		Ciudadanía y partes interesadas Normatividad Vigente Entidades de Control y Vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.
			Realizar asistencia técnica y/o campañas de prevención requeridas o identificadas		
Servicio a la ciudadanía	PQRSDF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)		Dar respuesta a solicitudes generadas por la plataforma PQRSDF	PQRSDF Tramitadas	Servicio a la Ciudadanía
Direccionamiento Estratégico	Plan de Acción		Medir la gestión del proceso a través de los indicadores de gestión establecidos	Plan de Acción	Direccionamiento Estratégico
Mejoramiento de la Gestión	Plantillas vigentes para la creación de la documentación SIG		Implementar información documentada y demás insumos que fortalezcan la gestión del proceso	Eficacia del Sistema Integrado de Gestión SIG, aplicando actividades de mantenimiento y mejoramiento del proceso y de la información documentada	Mejoramiento de la Gestión y partes interesadas
Ciudadanía y partes interesadas Normatividad Entidades Gubernamentales, no gubernamentales de orden Nacional y Departamental. Evaluación Independiente Servicio a la Ciudadanía Direccionamiento Estratégico Mejoramiento de la Gestión	Resultados de la gestión del proceso. Hallazgos auditorías Internas y Externas, entidades de control, Evaluación independiente y mejoramiento de la gestión	V	Realizar seguimiento al cumplimiento al plan de trabajo establecido	Plan de trabajo frente a los hallazgos y recomendaciones de auditorías Plan de Mejoramiento	Todos los procesos. Ciudadanos y partes interesadas. Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Procesos: Mejoramiento de la Gestión. Evaluación Independiente
			Verificar los informes y/o recomendaciones presentadas por las entidades de control, auditorías internas, externas y evaluación independiente		
	Medición de experiencia ciudadana. PQRSDF Asociadas al proceso		Análisis de informes de las PQRSDF	PQRSDF Tramitadas y resultados	Ciudadanía y partes interesadas
	Plan de Acción		Realizar seguimiento al cumplimiento al Plan de Acción	Plan de Acción	Direccionamiento Estratégico
	Plan de Mejora		Dar seguimiento a los planes o acciones de mejora que se derivan de las actividades de inspección, vigilancia y control realizadas	Planes de mejoramiento (avance de cumplimiento de las actividades)	Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente
Procesos : Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente	Informe de Gestión del proceso Informe de Auditoría Resultados de los indicadores Compromisos de las Actas de Reunión	A	Definir e implementar acciones correctivas y de mejora continua, que contribuyan al fortalecimiento de la gestión	Documentación, objetivos, políticas. Acciones correctivas Planes de Mejoramiento Evidencias de las acciones	Procesos: Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente

INSPECCIÓN DE TRÁNSITO							
PROVEEDOR	ENTRADA/INSUMO	P-H-V-A	ACTIVIDAD	SALIDA/PRODUCTO	RECEPTOR		
Ciudadanía y Partes interesadas Normatividad vigente Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Proceso: Direccionamiento Estratégico. Mejoramiento de la gestión	Base de datos de los establecimientos sujetos a Inspección, vigilancia y control. Informes anteriores del proceso. Normatividad aplicable. Plan de Desarrollo. Sistema Integrado de Gestión SIG Documentos aplicables al proceso. Bases de datos actualizadas.	P	Planear y definir actividades de inspección, vigilancia y control acorde a la demanda	Programación anual. Plan de trabajo. Normograma del proceso. Requerimientos a reportar	Ciudadanía y Partes interesadas Normatividad vigente		
			Analizar el contexto del proceso				
			Definir el Plan de Acción correspondiente	Indicadores del proceso	Direccionamiento Estratégico		
			Definir información documentada y demás insumos que contribuyan al fortalecimiento del proceso	Procedimientos, formatos, guías, manuales, protocolos, políticas, objetivos entre otros documentos que soporten y fortalezcan la gestión del proceso.	Mejoramiento de la Gestión		
Ciudadanía y partes interesadas Normatividad Vigente. Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental	Programación de actividades. Normatividad aplicable	H	Ejecutar la programación de actividades	Informes de operativos. Registros de soporte de las operación ejecutada por inspección.	Ciudadanía y partes interesadas Normatividad Vigente Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Proceso: Gestión Jurídica		
	Llamadas telefónicas Mensajes vía web PQRSDF		Atender solicitudes de la ciudadanía	Respuesta a la ciudadanía por medios telefónicos u oficinas de respuesta			
	Normatividad Aplicable		Identificar contravenciones	Comparendos y sanciones por infracción a las normas de tránsito. Soportes de entrega de vehículos, motos, bicicletas			
			Programar audiencias pública y ejecutar el procedimiento contravencional	Notificación al actor vial. Información documentada que soporte la audiencia. Emitir conceptos, ejercer potestad sancionatoria en materia de tránsito y transporte. Resoluciones			
			Realizar operativos de embriaguez	Comparendos y sanciones por infracción a las normas de tránsito, prueba de Alcoholemia y detección de sustancias embriagantes.			
	PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)		Dar respuesta a solicitudes generadas por la plataforma PQRSDF	PQRSDF Tramitadas	Servicio a la Ciudadanía		
	Plan de Acción		Medir la gestión del proceso a través de los indicadores de gestión establecidos	Plan de Acción	Direccionamiento Estratégico		
	Planillas vigentes para la creación de la documentación SIG		Implementar información documentada y demás insumos que fortalezcan la gestión del proceso	Eficacia del Sistema Integrado de Gestión SIG, aplicando actividades de mantenimiento y mejoramiento del proceso y de la información documentada	Mejoramiento de la Gestión y partes interesadas		
	Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental. Proceso: Evaluación Independiente. Direccionamiento Estratégico. Mejoramiento de la gestión		El Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV)	V	Visitas a empresas de transporte y verificando la documentación y mejoras a las empresas desde el Plan Estratégico de Seguridad Vial	Recomendaciones para la mejora Acciones de Mejora Corrección al proceso Plan de trabajo frente a los hallazgos y recomendaciones	Todos los procesos. Ciudadanos y partes interesadas. Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional y Departamental.
			Medición de experiencia ciudadana. PQRSDF Asociadas al proceso		Análisis de informes de las PQRSDF	PQRSDF Tramitadas y resultados	Ciudadanía y partes interesadas
Plan de Acción		Realizar Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción	Plan de Acción		Direccionamiento Estratégico		
Planes de Mejora		Dar Seguimiento a los planes de mejoramiento que se derivan de las evaluaciones independientes y/o auditorías realizadas	Plan de Mejoramiento (Avance de cumplimiento de las Actividades)		Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente		
Procesos: Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente	Informe de Gestión del proceso Informe de Auditoria Resultados de los indicadores Compromisos de las Actas de Reunión	A	Elaborar e implementar acciones correctivas y de mejora continua, que contribuyan al fortalecimiento de la gestión	Documentación, objetivos, políticas. Acciones correctivas Planes de Mejoramiento Evidencias de las acciones	Procesos: Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente		
RIESGOS DE PROCESO			Ver matriz de riesgos institucional - https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorupcion/				
CONTROL DE CAMBIOS							
ITEM	VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		VERSIÓN ACTUAL	FECHA (dd/mm/aaaa)		
1	13	Se realiza la actualización teniendo en cuenta la modernización realizada al Sistema de Gestión de Calidad en articulación al MIPG		14	9/07/2021		
2	14	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de este se incluye lo que respecta rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de Octubre de 2021)		15	4/05/2022		
3	15	Actualización de plantilla en la cual se agrega la columna de Tipo de Indicador, además de la revisión de los indicadores asociados al proceso de Vigilancia y Control		16	23/06/2023		
4	16	Actualización del logo del escudo de la Alcaldía		17	20/02/2024		
ELABORA			APRUEBA				
Secretaría de Salud: Maritza Restrepo Vanegas Secretaría de Movilidad: Nidia Patricia García Jaramillo			Rodrigo Alberto Sanchez Roman Líder del proceso				
Secretaría de Planeación: Maria Alejandra Berrio González							