

	SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATEGICO COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ELEMENTO: MODELO DE OPERACIÓN PROCESO: VIGILANCIA Y CONTROL	CÓDIGO	H03
		VERSIÓN	03
		FECHA	04/11/2011

210.25.22

COPIA CONTROLADA

OBJETIVO DEL PROCESO: Realizar vigilancia y control a los establecimientos públicos y de comercio, al espacio público y orden público, al desarrollo urbanístico y control en salud pública del Municipio de San Jerónimo		REQUISITOS	
ALCANCE: Planeación- Realizar mejoras al proceso		NTC GP 1000:2009	4.1 Requisitos generales, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de los registros, 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2.3, Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción preventiva.
RESPONSABLE: (Responsabilidad Autoridad)	Secretarios de Despacho e Inspector de Policía	LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN	Ver normograma
		CLIENTE	Objetiva, ajustada a la ley, calidad.

POLITICA OPERACIÓN Realizar como mínimos dos controles al año. Existe un proceso de comunicación y concertación entre el vigilado y los funcionarios de la administración Municipal. Se respeta el debido procesos Se realizar la vigilancia con el fin de mejorar continuamente la calidad de vida y el entorno de nuestro Municipio.

ENTRADAS (Insumos)	REQUISITOS	PROVEEDORES
Necesidades de ley	Parámetros establecidos en la Ley	Congreso, Concejo, Asambleas, Alcalde.
Queja de la comunidad	Especificar claramente, el hecho, especificar sitio, tipo de afectación, violación del derecho, nombre de la persona que interpone la queja, teléfono y dirección.	Comunidad
Plan de desarrollo	Ajustado a la ley	Alcalde y concejo

CICLO	ACTIVIDADES (P – H – V – A)	RESPONSABLE
P	1. Recepcionar la queja o solicitud	Técnica de Archivo Auxiliar Administrativo
	2. Remitirla a la Secretaria o dependencia correspondiente.	Recepcionista
	3. Seleccionar el tipo de queja o solicitud y de acuerdo a su complejidad planear la logística y recurso humano y fechas.	Secretario de Despacho, Jefe de la Dependencia respectiva y Auxiliar Administrativo
	4. Realizar la planeación de la vista y consignarla en el formato HSO3F01	Secretario de Despacho, Jefe de la Dependencia respectiva
H	5. Llevar a cabo las diligencias pertinentes para darle solución a las inquietudes formuladas ante las dependencias del Municipio.	Funcionario competente para ello.
	6. Elaborar informe sobre la visita realizada y consignarla en el formato HS03F02	Funcionario competente para ello.
	7. En el caso de que el asunto o el caso atendido la solución sea inmediata se proceda a dar por terminada la queja o solicitud y firmar acta de conciliación entre las partes.	Funcionario competente para ello.
	8. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente	Funcionario que realiza la visita técnica. Auxiliar Administrativo

CICLO	ACTIVIDADES (P – H – V – A)	RESPONSABLE
	9. En el caso de que la queja o solicitud no sea resuelta o no sea de su competencia se debe continuar con el trámite ante la instancia competente respetando las competencias.	Funcionario competente para ello.
	10. Archivar en la Secretaria o Dependencia correspondiente el informe respectivo y colocar su estado.	Funcionario competente para ello.
	11. Radicar en el archivo central la respuesta dada a la queja o solicitud	Funcionario competente para ello.
V	12. Realizar seguimiento al proceso a través de los indicadores de Gestión	Secretarios de Despacho y Jefes de Dependencias
A	13. Realizar las mejoras al proceso.	Secretarios de Despacho y Jefes de Dependencias

SALIDAS (Producto y/o servicio)	REQUISITOS	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERES	
Vigilancia y control realizado	Requisitos técnicos	INTERNOS:N/A	EXTERNOS: Comunidad
Actos administrativos	Ajustados a la normatividad	INTERNOS:N/A	EXTERNOS: Comunidad
Actas de conciliación	Concertación y objetividad	INTERNOS:N/A	EXTERNOS: Comunidad
Plan de mejoramiento (Acta de compromiso)	Concertación y objetividad	INTERNOS:N/A	EXTERNOS: Comunidad
Autorizaciones y permisos	Ajustado a la normatividad.	INTERNOS:N/A	EXTERNOS: Comunidad

RECURSOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MONETARIOS	AMBIENTE DE TRABAJO
Secretarios de Despacho, jefes de Dependencias, Auxiliares Administrativos y profesionales Universitarios	Equipos de cómputo, transporte, instalaciones, equipos de oficinas, recursos presupuestales.	Clima organizacional, ambiente climático, ergonomía.

**CONTROL DE REGISTROS
INFORMACION SECUNDARIA
Ley 594 /2000**

NOMBRE DEL REGISTRO	LUAGR DE ALMACENAMIENTO	FORMA DE RECUPERAR	RESPONSABLE DE ARCHIVAR	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
Registro planificación vigilancia y control	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro informe técnico vigilancia y control.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro actas de conciliación.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro de constancias.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro fallos dentro del proceso.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro control de vendedores ambulantes y estacionarios.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro actividades de policía judicial.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro control de establecimientos abiertos al público.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro control de escombros en vía pública.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro protección a menores en situaciones irregulares (verificar gestión legal)	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central

**CONTROL DE REGISTROS
INFORMACION SECUNDARIA
Ley 594 /2000**

NOMBRE DEL REGISTRO	LUAGR DE ALMACENAMIENTO	FORMA DE RECUPERAR	RESPONSABLE DE ARCHIVAR	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
Registro control de precios, pesos y medidas.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro contravención por accidentes de tránsito.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro de infracciones de tránsito.	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central
Registro administrativos. actos	Archivo de gestión	Carpeta	Funcionario responsable de la visita	2 años	Archivo Central

INDICADORES DE GESTION

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLES
EFICACIA	Quejas atendidas	Nro. De quejas atendidas/nro. De quejas recibidas *100
EFICIENCIA	Oportunidad en la atención de las quejas	Nro. De quejas atendidas en 15 días/ nro. De quejas atendida *100
EFFECTIVIDAD	Impacto en la comunidad sobre la vigilancia	Nro. de quejas el periodo – Nro. De quejas periodo anterior/Nro De quejas

HOJA METODOLOGICA DE LOS INDICADORES

INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	RANGO			FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE GENERADOR	RESPONSABLE GERENCIAL
			EXCELENTE	BUENO	REGULAR				
Quejas atendidas	Mide el porcentaje de quejas atendidas en el periodo	70	70	60	<60	Mensual	Atención al cliente	Funcionarios que realizaron la visita y líder del proceso de	Representante Calidad o su delgado
Oportunidad en la atención de las quejas	Mide el nivel de oportunidad y atención de la queja en el tiempo establecido por la ley.	100	80	70	<70	Mensual	Atención al cliente	Control Interno	Representante Calidad o su delgado
Impacto en la comunidad sobre la vigilancia	Mide el beneficio y el mejoramiento de la comunidad con respecto a la prestación de los servicios	>15%	>=15%	10%	<10%	Anual	Cada Secretario de Despacho y cada jefe		Representante Calidad o su delgado

ADMNISTRACION DE RIESGOS

1. Identificación de riesgos actividades

1. ACTIVIDAD	2. RIESGOS	3. DESCRIPCION	4. AGENTE GENERADOR	5. CAUSAS	6. EFECTOS (CONSECUENCIAS)
Recepcionar la queja o solicitud	DESVÍO	Traslado de información a una dependencia que no corresponde	Persona que recibe la solicitud	Desconocimiento	Insatisfacción del cliente, mala imagen, demora en la atención.
Seleccionar el tipo de queja o solicitud y de acuerdo a su complejidad planear la logística y recurso humano y fechas.	DEMORA	Tardanza en el cumplimiento de algo.	Secretarios de Despacho y Jefes de Dependencia	Mala planeación	No cumplimiento del objetivo del proceso
Realizar la planeación de la vista y consignarla en el formato H03F01	INCUMPLIMIENTO	No diligencia la planilla	Secretarios de Despacho y Jefes de Dependencia	Desconocimiento, olvido, falta de planeación y compromiso.	Falta de evidencias
Llevar a cabo las diligencias pertinentes para darle solución a las inquietudes formuladas ante las	NO COMPETENCIA	No hay competencia de la Entidad para atender el asunto.	Comunidad y funcionario encargado de Recepcionar	Desconocimiento, falta de compromiso	Retrocesos, pérdidas económicas, pérdidas de tiempo.
	INCOMPLETO	Información sin los datos necesarios.	Secretarios de Despacho y Jefes de	Desconocimiento, falta de control	

1. ACTIVIDAD	2. RIESGOS	3. DESCRIPCION	4. AGENTE GENERADOR	5. CAUSAS	6. EFECTOS (CONSECUENCIAS)
dependencias del Municipio.			Dependencia y funcionario que recepciona		Reprocesos, pérdidas económicas
Elaborar informe sobre la visita realizada y consignarla en el formato H03F02.	INCUMPLIMIENTO	No diligencia la planilla de informe o realizarla de manera incorrecta.	Funcionarios que realizan la visita.	Desconocimiento, olvido, falta de planeación y compromiso.	Falta de evidencias, Reproceso, no cumplimiento de indicadores.
Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente	INCUMPLIMIENTO	No entregar la encuesta o no diligenciar la encuesta	Funcionarios que realizan la visita	Desconocimiento, olvido, falta de planeación y compromiso.	Falta de evidencias, Reproceso, no cumplimiento de indicadores.
Archivar en la Secretaría o Dependencia correspondiente el informe respectivo y colocar su estado.	INCUMPLIMIENTO	No archivar la información o archivarla inadecuadamente	Funcionario responsable de archivar	Falta de compromiso, desconocimiento	Perdida de información falta de trazabilidad del proceso
Informar a la recepcionista sobre el tramite dado a la queja o solicitud	INCUMPLIMIENTO	No enviar la comunicación donde se informa que se termina la visita	Funcionario responsable la visita	Falta de compromiso, desconocimiento, olvido, exceso de trabajo	Perdida de información falta de trazabilidad del proceso
Realizar seguimiento al proceso a través de los indicadores de Gestión	INCUMPLIMIENTO	No realizar el análisis de los indicadores	Secretarios de Despacho y Jefes de las Dependencias	Falta de compromiso, desconocimiento, olvido, exceso de trabajo	Falta de datos para realizar las mejoras del proceso
Realizar las mejoras al proceso.	INCUMPLIMIENTO	No realizar las mejoras del proceso	Secretarios de Despacho y Jefes de las Dependencias	Falta de compromiso, desconocimiento, olvido, exceso de trabajo	No hay avances en el proceso, no hay mejoras

ADMINISTRACION DE RIESGOS

2. Calificación, evaluación, priorización y construcción mapa de riesgos por procesos

CALIFICACION		MATRIZ EVALUACION Y MEDIDA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS					
RIESGOS	F	G	EVALUACION	MEDIDA DE RESPUESTA	PESO	PRIORIZACION	ACCIONES PREVENTIVAS PROPUESTAS
DESVÍO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.1	1	Nombrar la persona competente
DEMORA	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.1	2	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.1	3	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
NO COMPETENCIA	2	5	10 TOLERABLE	Reducir el riesgo	0.1	11	Capacitar a los funcionarios de acuerdo a sus competencias para cada asunto socializando los procesos.
INCOMPLETO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.2	4	Dar directrices para que la información recepcionada sea confiable, completa y oportuna.
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.1	5	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.1	6	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.05	7	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.05	8	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.05	9	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
INCUMPLIMIENTO	2	20	40 IMPORTANTE	Reducir el riesgo	0.05	10	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion
TOTAL		11					
IMPORTANTE		10					
TOLERABLE		1					

TABLA VALORACION FRECUENCIA		
FRECUENCIA	VALORACION	CARACTERISTICAS
BAJA	1	Ha ocurrido al menos 1 vez en los últimos cinco (5) años
MEDIA	2	Ha ocurrido al menos 1 vez en los últimos dos (2) años
ALTA	3	Ha ocurrido al menos 1 vez en los últimos seis (6) meses

TABLA VALORACION GRAVEDAD		
GRAVEDAD	VALORACION	CARACTERISTICAS
LEVE	5	No afecta la operación del proceso ni su desempeño
MODERADO	10	Permite la operación del proceso, pero bajo condiciones de desempeño reducido.
CATASTROFICO	20	Afecta la operación del proceso y/o involucra el incumplimiento de regulaciones gubernamentales legales.

MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Probabilidad	Valor			
Alta	3	15 Zona de riesgo Moderado Evitar el riesgo Prevenir	30 Zona de riesgo Importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	60 Zona de riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir
Media	2	10 Zona de riesgo Tolerable Asumir el riesgo Reducir el riesgo Prevenir	20 Zona de riesgo Moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	40 Zona de riesgo Importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
Baja	1	5 Zona de riesgo Aceptable Asumir el riesgo	10 Zona de riesgo Tolerable Reducir el riesgo Compartir o transferir	20 Zona de riesgo Moderado Reducir el riesgo Compartir o transferir
	Impacto	Leve	Moderado	Catastrófica
	Valor	5	10	20

DOCUMENTOS ASOCIADOS:

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSION	FECHA
Formato Planificación Vigilancia y control	H03F01	02	10/03/2010
Formato Informe Técnico Vigilancia y Control	H03F02	02	10/03/2010
Procedimiento control de vendedores ambulantes y estacionarios	H03Pr01	02	10/03/2010
Procedimiento despachos comisorios	H03Pr02	02	10/03/2010
Procedimiento actividades de policía judicial	H03Pr03	02	10/03/2010
Procedimiento control de establecimientos abiertos al público	H03Pr04	02	10/03/2010
Procedimiento querrela de policía	H03Pr05	02	10/03/2010
Procedimiento control de escombros en vía pública	H03Pr06	02	10/03/2010
Procedimiento control de precios, pesos y medidas	H03Pr07	02	10/03/2010
Procedimiento protección a menores en situaciones irregulares (verificar gestión legal)	H03Pr09	02	10/03/2010
Procedimiento contravención por accidentes de tránsito	H03Pr10	02	10/03/2010
Procedimiento infracciones de tránsito	H03Pr11	01	

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

QUE	COMO	QUIÉN	FRECUENCIA	REGISTROS	RIESGO ASOCIADO
Recepcionar la queja o solicitud	Nombrar la persona competente	Alcalde	1 Vez	Nombramiento o contrato	DESVÍO
Seleccionar el tipo de queja o solicitud y de acuerdo a su complejidad planear la logística y recurso humano y fechas.	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Cada Secretario de Despacho	A demanda	Formato planeacion	DEMORA
Realizar la planeación de la vista y consignarla en el formato HSO3F01	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Líder de proceso y Secretarios de Despacho	Cuando se adopten los formatos	Formato	INCUMPLIMIENTO
Llevar a cabo las diligencias pertinentes para darle solución a las inquietudes formuladas ante las dependencias del Municipio.	Capacitar a los funcionarios de acuerdo a sus competencias para cada asunto socializando los procesos.	Líder del proceso	Cuando se adopten los procesos	Planilla	NO COMPETENCIA
	Dar directrices para que la información recepcionada sea confiable, completa y oportuna.	Secretarios de Despacho y Jefe Inmediato	Cuando se nombre la persona	Comunicación	INCUMPLIMIENTO
Elaborar informe sobre la visita realizada y consignarla en el formato HS03F02.	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Líder de proceso y Secretarios de Despacho	A Demanda	Planilla	INCOMPLETO
Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Recepcionista y funcionario que realiza la visita	A demanda	Encuesta	INCUMPLIMIENTO

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

QUE	COMO	QUIÉN	FRECUENCIA	REGISTROS	RIESGO ASOCIADO
Archivar en la Secretaria o Dependencia correspondiente el informe respectivo y colocar su estado.	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Funcionario responsable de la visita	A demanda	Carpeta	INCUMPLIMIENTO
Informar a la recepcionista sobre el tramite dado a la queja o solicitud	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Funcionario que atiende la queja o la solicitud	Cada vez que se da por terminado	Comunicación	INCUMPLIMIENTO
Realizar seguimiento al proceso a través de los indicadores de Gestión	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Secretarios de Despacho y líder del proceso	Mensual	Planilla	INCUMPLIMIENTO
Realizar las mejoras al proceso.	Socializar formatos y explicar la importancia de la planeacion	Líder de proceso y Secretarios de Despacho	A demanda	Mejoras realizadas	INCUMPLIMIENTO

NORMOGRAMA
CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS-INFORMACION PRIMARIA

Jerarquía de la norma	Número/Fecha	Título: Nombre que la identifica	ESTADO
Constitución Política de Colombia	Artículos 79,82	Derecho a un ambiente sano, protección del espacio público.	Vigente
Ley	9 /79	Por medio de la cual se dictan medidas sanitarias.	Vigente
Ley	822/03	Dicta Normas relacionadas con los agroquímicos genéricos	Vigente
Ley	715/2001	por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Vigente
Ley	711/01	Reglamenta el ejercicio de la ocupación de la cosmetología y se dictan otras disposiciones en materia de salud estética	Vigente
Ley	430/98	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones	Vigente
Ley	142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.	Vigente
Ley	769/02	Por medio del cual se dicta el Código Nacional de Tránsito Terrestre	Vigente
Ley	232/95	Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales.	Vigente
Ley	373/97	Ahorro y uso eficiente del agua	Vigente

Jerarquía de la norma	Número/Fecha	Título: Nombre que la identifica	ESTADO
Ley	99/93	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.	Vigente
Decreto	2257/86	Por el cual se Reglamentan Parcialmente los Títulos VII y XI de la Ley 09 de 1979, en cuanto a investigación, Prevención y Control de la Zoonosis.	Vigente
Decreto	2162/83	Reglamenta el título V de la Ley 9/79 en cuanto a producción, procesamiento, transporte y expendio de productos cárnicos procesados.	Vigente
Decreto	2676/00	“Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares”	Vigente
Decreto	3075/97	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dictan otras Disposiciones. (Alimentos)	
Decreto	2200/05	POR EL CUAL POR EL CUAL SE REGLAMENTA EL SERVICIO FARMACÉUTICO Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES	Vigente
Decreto	1843/91	Por el cual se reglamentan parcialmente los títulos iii, v,vi, vii y xi de la ley 09 de 1979, sobre uso y manejo de plaguicidas	Vigente
Decreto	475/98	Por el cual se expiden normas técnicas de calidad del agua potable	
Decreto	1500/07	Establece el reglamento técnico que crea el Sistema oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne	vigente
Ordenanza	018/02	Código de Convivencia Ciudadana para el Departamento de Antioquia.	vigente

ANEXOS

GLOSARIO DE RIESGOS

TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DEFINICION
RIESGOS ESTRATÉGICOS	DEMORA	Tardanza en el cumplimiento de algo.
	DESACIERTO	Equivocación o error en la toma de decisiones.
	INCOMPLETO	Información sin los datos necesarios.
	ERROR	Idea, opinión o creencia falsa. Acción equivocada, o desobedecer una normas establecida.
	INEXACTITUD	Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.

GLOSARIO DE RIESGOS		
TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DEFINICION
RIESGOS FINANCIEROS	DESPILFARRO	Gastar mucho dinero u otra cosa innecesaria o imprudentemente.
	ACTOS MALINTENCIONADOS	Hecho o acción realizada con la intención de llegar a algo o a alguien con mala fe o mala intención
	ATENTADOS	Llevar a cabo una acción que cause daño grave a una persona o cosa.
	AUSENTISMO	No asistir al trabajo u otro lugar de asistencia obligatoria, sin justificación.
	CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS	Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales.
	COHECHO	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias por parte de un servidor público a cambio de retardar u omitir un acto que corresponda a su cargo, ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, ejecutar actos en el desempeño de sus funciones, o dar información sobre asuntos sometidos a su conocimiento. Las personas que realizan los ofrecimientos anteriormente descritos también incurrir en cohecho.
	COLAPSO DE OBRA	Derrumbe de un conjunto de Elementos debido a la pérdida estructural de los mismos.
	COLAPSO DE TELECOMUNICACIONES	Decrecimiento o disminución intensa de la interconexión de sistemas informáticos situados a distancia.
	CONCUSIÓN	Cuando un servidor público abusando de su cargo o de sus funciones, induce a que alguien de o promete para su propio beneficio o el de un tercero, ya sea dinero o cualquier otra utilidad indebida, o los solicite.
	CONFLICTO	Situación de desacuerdo u oposición constante entre personas
	CONFLICTO ARMADO	Referido a grupos que no pueden solucionar sus desacuerdos u oposición constante por

GLOSARIO DE RIESGOS		
TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DEFINICION
RIESGOS DE TECNOLOGÍA		medios pacíficos y deriva en un estado de guerra constante.
	CORTOCIRCUITO	Circuito eléctrico que se produce accidentalmente por contacto entre los conductores y suele determinar una descarga de alta energía
	FALLAS DE HARDWARE	Defecto que puede presentarse en los Comités de un sistema informático. Que impide su correcto funcionamiento.
	FALLAS DE SOFTWARE	Defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que ha sido diseñado para que la computadora pueda desarrollar su trabajo.
	VIRUS INFORMÁTICO	El virus informático es un programa elaborado accidental o intencionadamente, que se introduce y se transmite a través de disquetes o de la red telefónica de comunicación entre ordenadores, causando diversos tipos de daños a los sistemas computarizados-.
RIESGOS OPERATIVOS	DETERIORO	Daño. Poner en mal estado o en inferioridad de condiciones algo.
	DISTURBIOS	Perturbaciones del orden público y de la tranquilidad
	INCENDIO	Fuego grande que destruye lo que no está destinado a arder, como un edificio o un bosque.
	EXTORSIÓN	Causar que una persona haga, tolere u omita alguna cosa contra su voluntad, con el propósito de obtener provecho ilícito para sí mismo o para un tercero.
	FALSEDAD	Cuando un servidor público en el desarrollo de sus funciones, al escribir o redactar un documento público que pueda servir de prueba, consigne una falsedad o calle total o parcialmente la verdad. Cuando bajo la gravedad de juramento ante la autoridad competente se falte a la verdad o se calle total o parcialmente. Falsificar documento privado, sellos y/o estampillas oficiales, o usarlos fraudulentamente.
	FALSIFICACIÓN DE	Imitar, copiar o reproducir un escrito o

GLOSARIO DE RIESGOS		
TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DEFINICION
RIESGOS OPERATIVO	DOCUMENTOS	cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por auténtico o verdadero.
	FRAUDE	Inducir a cometer un error, a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley; así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas en resoluciones judiciales.
	DESVÍO	Traslado de información a una dependencia que no corresponde
	NO COMPETENCIA	No hay competencia de la Entidad para atender el asunto.
	CADUCIDAD	En los trámites del proceso se detecta caducidad de la acción
	HURTO	Apoderarse ilegítimamente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.
	ACCESO ILEGAL	Posibilidad de llegar a algo o a alguien valiéndose de medios que van contra la ley
	ACCIDENTES	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de las cosas.
	INFLUENCIAS	Actuar sobre la manera de ser o de obrar de otra persona o cosa.
	OMISIÓN	Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado
	PECULADO	Cuando un servidor público se apropia, usa o permite el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.
	PRESIONES INDEBIDAS	Fuerza o coacción que se hace sobre una persona o colectividad para que actúe de cierta manera ilícita o injusta.
	PREVARICATO	Emitir resoluciones, o conceptos contrarios a la ley; u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponden a las funciones del servidor público.
RUMOR	Noticia imprecisa y no confirmada que corre entre la gente.	
SABOTAJE	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos,	

GLOSARIO DE RIESGOS		
TIPO DE RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DEFINICION
		soportes lógicos, instalaciones, Comités o materias primas, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.
RIESGOS OPERATIVOS	SOBORNO	Entregar o prometer dinero o cualquier otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio.
	SUSPENSIÓN	Interrupción de una acción.
	TRÁFICO DE INFLUENCIAS	Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario
RIESGOS DE CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO	No realizar aquello a que se está obligado
	EXTEMPORÁNEA	Se rinde información fuera de las fechas establecidas

CONTROL MODIFICACIÓN DOCUMENTOS

VERSIÓN	NRO. ACTO ADMINISTRATIVO Y FECHA	FECHA DEL CONTROL	AREA RESPONSABLE DE LA SOLICITUD	MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE REALIZAR LA MEJORA
01	N/A	N/A	N/A	Se crea como proceso de apoyo teniendo en cuenta los requisitos del modelo Estándar de Control interno MECI 1000:2005, y teniendo en cuenta lo establecido en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, se genera la primera versión	Inspector de Policía y Tránsito.
01	Resolución 225 de septiembre 30 de 2008.	10/03/2010	Inspección de Policía y Tránsito.	Se modifican los rangos en la hoja metodológica de indicadores del indicador de Oportunidad en la atención de las quejas	Inspector de Policía y Tránsito.
01	Resolución 225 de septiembre 30 de 2008.	10/03/2010	Inspección de Policía y Tránsito.	Se elimina el procedimiento de inspección judicial de cadáveres, código H03Pr08, debido a que éste es realizado directamente por la policía.	Inspector de Policía y Tránsito.
01	Resolución 225 de septiembre 30 de 2008.	10/03/2010	Inspección de Policía y Tránsito.	Se actualizan los riegos de acuerdo al seguimiento y evaluación de la vigencia 2009.	Inspector de Policía y Tránsito.
01	Resolución 225 de septiembre 30 de 2008.	10/03/2010	Control Interno	Se agrega en el encabezado de los procedimientos y formatos el nombre del proceso.	Inspector de Policía y Tránsito.
02	Resolución 142 de abril 22 de 2010	04/11/2011	Inspección de Policía y Tránsito.	Se adiciona el procedimiento de infracciones de tránsito.	Inspector de Policía y Tránsito y Auxiliar Administrativo.

02	Resolución 142 de abril 22 de 2010	04/11/2011	Inspección de Policía y Tránsito.	Se actualiza la página de control de registros de acuerdo a los relacionados con el proceso.	Inspector de Policía y Tránsito y Auxiliar Administrativo.
----	------------------------------------	------------	-----------------------------------	--	--