



**A. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>1. NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de Inspección y Control
<b>2. TIPO DE PROCESO</b>	Misional
<b>3. RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Secretaría de Gobierno / Subsecretaría de Inspección y Control
<b>4. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Llevar a cabo las acciones y actuaciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) aplicando las normas establecidas en el del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y demás disposiciones legales pertinentes en el municipio de Palmira, para la protección del consumidor, el espacio público y la prevención de las perturbaciones contra la convivencia ciudadana y la afectación de los recursos naturales.
<b>5. ALCANCE DEL PROCESO</b>	Este proceso inicia con la recepción, análisis y priorización de las peticiones, quejas y reclamos, provenientes de las partes interesadas o actividades propias del ejercicio y continúa con la programación de los operativos y visitas. Termina con actos administrativos, imposición o abstención de imposición de sanciones.

**B. ACTIVIDADES DEL PROCESO**

ENTRADAS		DESARROLLO		SALIDAS	
PROVEEDORES	INSUMOS	CICLO	ACTIVIDADES	SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS
Usuarios internos y externos Entes de control y establecimientos comerciales Inspección vigilancia y control comunidad o partes interesadas. Juzgados. Procesos de la Administración	Plan de Desarrollo, Plan Operativo Anual de Inversiones, Diagnósticos e informes Estadísticos y Solicitudes de la comunidad	P	Planear estrategias y mecanismos para la efectiva atención a las necesidades de la comunidad. Formular el plan de acción. Programar capacitaciones. Elaborar cronograma de operativos de intervención	Plan de Acción del Proceso. Programación de capacitaciones. Cronograma de operativos.	Alcalde. Secretaría de Planeación. Secretaría de Gobierno. Comunidad en general. Instituciones o dependencias públicas. Organizaciones. Establecimiento de comercio. Entes de control. Inspectores.
Comunidad en general. Secretaría de Participación Comunitaria	Operativos de Inspección y Control. Solicitudes de la comunidad. Solicitudes de personas jurídicas. □	H	Realizar visitas de inspección. Ejercer la función conforme a la ley y a la estructura administrativa en lo relacionado a la recuperación del espacio público, bienes de uso público y bienes fiscales. Elaborar informes de las visitas de control al Espacio Público. Realizar visitas de inspección a estaciones de servicio para realizar el control de: precios, medidas y normatividad para el debido funcionamiento y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad contra el COVID -19. Realizar registro de solicitudes de publicidad exterior visual. Gestionar solicitudes de autorización para la Operación de Juegos de Suerte y Azar en la Modalidad de Rifas y Realizar supervisión de sorteos y concursos verificando los documentos soporte en cuanto a los requerimientos de ley. Generar actos administrativos de acuerdo a las necesidades. Realizar autorizaciones de eventos y espectáculos públicos. Revisar los planes de emergencia y contingencia de los eventos autorizados. Remitir los cobros coactivos de multas y sanciones a la Subsecretaría de Cobo Coactivo del Municipio. Llevar a cabo la protección del consumidor. Realizar los procedimientos de carácter policivo conforme a lo establecido en el del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (ley 1801 de 2016). Dar respuesta oportuna a las PQRSF a través del Sistema de Gestión Documental SIIF Web, así como a las tutelas y otros requerimientos judiciales que lleguen a la Subsecretaría.	Informes, actas, evidencia fotográfica. Apertura de procesos de policía y actos administrativos. Informes de establecimientos de comercio inspeccionados en precios, medidas, protocolos de bioseguridad y normatividad vigentes para funcionar. Informes y registros de publicidad exterior gestionados. Informes de inspecciones de bienes inmuebles (lotes en estado de abandono). Informes de estaciones de Servicio controladas en metrología legal. Autorización de Juegos de suerte tipo rifa de acuerdo a la normatividad. Documento de autorización de delegado para Sorteos y concursos transparentes. Documento de autorización para la realización de espejuelos públicos seguros de acuerdo a la normatividad. Diligencias de carácter policivo llevadas a cabo en los términos. Informe de Gestión de la protección al consumidor. Actos administrativos	Alcalde. Secretaría de Planeación. Secretaría de Gobierno. Comunidad en general. Instituciones o dependencias públicas. Organizaciones. Establecimiento de comercio. Entes de control. Inspectores. Secretaría de participación comunitaria.
Comunidad en general. Secretaría de Gobierno	Mapa de riesgos del proceso. Seguimiento a Indicadores. Planes de Mejoramiento.	V	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento internos y externos. Realizar verificación de cumplimiento pactados en visitas de inspección de precios , medidas y normatividad para el debido funcionamiento de los establecimientos de comercio. Realizar seguimiento a la calibración y mantenimiento del recipiente volumétrico para metrología legal. Verificar la respuesta oportuna a las PQRSF, Tutelas y otros requerimientos judiciales. Revisar los indicadores de cumplimiento en la matriz del Plan de Acción. Controlar los riesgos.	Seguimiento a los Planes de Mejoramiento. Ficha de calibración y mantenimiento de equipos. Plan de Acción con Indicadores. Informe de seguimiento de PQRSF, Tutelas y otros requerimientos. Mapa de riesgos actualizado.	Secretaría general. Establecimientos de comercio. Secretaría de participación comunitaria. Oficina de Control Interno. ICONTEC.



Secretaría de Gobierno, Oficina de Control Interno y Entes de control	Informe de seguimiento a los Planes de Mejoramiento. Informes de auditoría. informes de autoevaluación.	A	Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo a los resultados de los análisis que se hagan producto de Auditorías internas - externas, estadísticas y ejecución del Plan de Acción	Planes de Mejoramiento, Documentación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Alcaldía, organismos de control, SIG.
---	---	---	---	--	---------------------------------------

**C. RECURSOS**

Técnicos y Tecnológicos	Talento Humano	Locativos
1.Computadores	1. Secretario de despacho	1.Oficina
2.Impresora	2. Subsecretario	2.Escritorios
3.Escaner	3. Técnico administrativo, Auxiliares Administrativos, Inspectores y contratistas.	3. Sillas
4.Celular	4. Profesional Universitario.	4.Archivadores
5.Internet	5.Profesional Especializado.	5.Ventiladores

**D. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Documentos Asociados	Registros
1. Procedimiento de Control al Espacio Público MICPR-001. 2. Procedimiento de Publicidad Exterior Visual MICPR-003. 3. Procedimiento Político MICPR-004. 4. Procedimiento de Protección al Consumidor MICPR-006. 5. Procedimiento de autorización juegos de suerte y azar tipo rifa MICPR-007. 6. Procedimiento de prórroga de sorteos de rifa MICPR-008. 7. Procedimiento de supervisión de sorteos y concursos MICPR-009. 8. Instructivo inspección y control a estaciones de servicio MICIT-001. 9. Instructivo inspección y control a lotes en estado de abandono MICIT-002. 10. Instructivo procedimiento administrativo sancionatorio protección al consumidor MICIT-003. 11. Instructivo autorización de ocupación de inmuebles MICIT-004. 12. Instructivo devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público MICIT-005.	MICFO-005. ACTA DE DECOMISO MICFO-007. ACTA DE VISITA MICFO-013. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS AUTORIZACIÓN DE RIFAS MICFO-014. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS REGISTRO PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL MICFO-015. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRODUCTO ENTREGADO MICFO-028. INFORME DE INSPECCIÓN A LOTES EN ESTADO DE ABANDONO MICFO-029. METROLOGÍA DE HIDROCARBUROS ESTACIONES DE SERVICIO

**E. REQUISITOS ASOCIADOS A CUMPLIR**

Norma ISO 9001:2015	4.4 - 5.1.2 - 6.1 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.31 - 8.3.2 - 8.4 - 8.5 - 8.7 - 9.1 - 9.1.1 - 9.1.2 - 9.1.3 - 10.1 - 10.2 - 10.3
Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Dimensión 2; Dimensión 3; Dimensión 4; Dimensión 7
Norma ISO 45001:2018	5.2 - 6.1.2 - 6.2.1 - 7.3 - 7.4.2 - 8.1.2 - 9.1 - 10.2 - 10.3
Legales y de la Organización	Ver Normograma

**F. PARÁMETROS DE MEDICIÓN**

Nombre, fórmula y meta del Indicador		
NOMBRE DEL INDICADOR	PARÁMETRO	META
OPERATIVOS DE CONTROL	N° de Operativos de control realizados al mes/ N° de Operativos de control Programados en el mes*100	Aceptable 70% a 90% Deseable > 90%
VERIFICACIÓN A ESTACIONES DE SERVICIO	N° estaciones de servicio visitadas al mes / N° estaciones de servicio Programadas en el mes*100	Aceptable 70% a 90% Deseable > 90%
PUBLICIDAD EXTERIOR VISUAL ACORDE A LA NORMATIVIDAD	N° de Vallas, avisos y tableros inspeccionados por zona al trimestre / N° Vallas, avisos y tableros Inventariados por zona de la ciudad .	Aceptable 70% a 90% Deseable > 90%
CONTROL PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS LOTES DEL PERIMETRO URBANO	N° de bienes inmuebles inspeccionados en el trimestre / N° de bienes inmuebles reportados por la ciudadanía mediante PQRS al trimestre	Aceptable 70% a 90% Deseable > 90%
AUDIENCIAS EJECUTADAS POR COMPARENDOS	N° de audiencias por comparendos realizadas al trimestre / N° de audiencias por comparendos programadas al trimestre	Aceptable 70% a 90% Deseable > 90%

**G. GESTIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS**

Riesgos del Proceso:	Ver Mapa de Riesgos: MICMR-001	Peligros del Proceso:	Ver Matriz de Peligros
----------------------	--------------------------------	-----------------------	------------------------



La impresión de este documento es una Copia No Controlada

H. CONTROL DE CAMBIOS					
Fecha (dd/mm/aaaa)	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL		
22/10/2015	1	Reformulación de Indicadores	2		
3/12/2016	2	Cambio de forma en redacción de objetivos y descripción de salidas. Ajuste en expresión de metas considerando identificación de metas. Inclusión de bandas en las metas de los indicadores. Eliminación de indicador: Protección al consumidor y medidas y visitas a establecimientos. Adición del indicador de Verificación a estaciones de servicio.	3		
1/10/2017	3	Responsables del proceso, objetivo, alcance del proceso ciclo PHVA, Indicadores	4		
20/06/2018	4	descripción detallada de insumos, servicios y/o productos, ajuste a formato.	5		
22/08/2019	5	Se anexa dos indicadores del SGSST	6		
20/11/2020	6	Actualización de la caracterización del proceso, documentos de referencia y parámetros de medición	7		
7/07/2021	7	Actualización documentos de referencia y parámetros de medición (1 indicador)	8		
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
<b>Nombre:</b>	LUIS ALEJANDRO CARMONA GONZÁLEZ	<b>Nombre:</b>	CARLOS ARTURO CHÁVEZ MARTÍNEZ	<b>Nombre:</b>	YENNIFER YEPES GUTIERREZ
<b>Cargo:</b>	Profesional Universitario G2	<b>Cargo:</b>	Subsecretario de Inspección y Control	<b>Cargo:</b>	Secretaría de Gobierno
<b>Fecha (dd/mm/aaaa):</b>	8/07/2021	<b>Fecha (dd/mm/aaaa):</b>	8/07/2021	<b>Fecha (dd/mm/aaaa):</b>	8/07/2021
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	