



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**PROCESO:** Gestión de Infraestructura

**LÍDER DEL PROCESO:** Secretario de despacho adscrito a la Secretaría de Infraestructura Física

**CÓDIGO:** C-GI-01

**VERSIÓN:** 11

**FECHA ACTUALIZACIÓN:** 19/05/2022

**PÁGINA** 1 de 3

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Desarrollar proyectos de infraestructura pública, que contribuyan al desarrollo del territorio, a la reducción y manejo del riesgo, al mejoramiento y mantenimiento del equipamiento y el espacio público y de las condiciones de vida de la población.

**ALCANCE:** Inicia con las necesidades definidas en el Plan de Desarrollo para la construcción, mejoramiento o mantenimiento del equipamiento y espacio público en algún sector del Municipio y finaliza con la evaluación y mejora del proceso. En este proceso intervienen también Secretaría de Hacienda y Secretaría de Planeación.

**PARTES INTERESADAS DEL PROCESO:**

**REQUISITOS:** (Norma, Ley, Organización)

<p>Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental Funcionarios Usuarios Contratistas Ciudadanía Proveedores Empresas públicas y privadas Establecimientos de comercio Organizaciones Sociales</p>	<p>Norma ISO 9001:2015</p>	<p>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 4.4.1 Caracterización de Procesos 4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos...) 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades</p>	<p>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.6 Liberación de los Productos y Servicios 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 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</p>
	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG</p>	<p>Dimensión 1. Talento Humano Política de Gestión Estratégica del 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 gobierno digital. Política de seguridad digital. Política de defensa jurídica. Política mejora normativa.</p>	<p>Política Servicio al ciudadano. Política racionalización de trámites. Política de participación ciudadana en la Gestión Pública 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 de Gestión 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</p>
	<p>Normatividad Legal Aplicable</p>	<p>Normograma - Decreto 104 del 25 de junio de 2021, "Por medio del cual se realiza la delegación en el nivel directivo y asesor, la rendición de informes con destino a las entidades gubernamentales, no gubernamentales y los entes de control y vigilancia"</p>	

**INDICADORES ASOCIADOS AL PROCESO:**

INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Solicitudes atendidas	N° solicitudes atendidas/ N°solicitudes recibidas x 100	100%	Trimestral
Adecuacion de equipamientos mejorados	N° de equipamientos mejorados	#####	Semestral
Atención de Eventos de desastres atendidos	N° Eventos de desastres atendidos/ N° Eventos de desastres presentados x100	100%	Anual
Obras de Mantenimiento y mejoramiento a la malla vial	N° de Kilometros viales intervenidos/ N° de Kilometros viales Proyectoados en el plan de desarrollo X 100	100%	Trimestral

Espacio público intervenido		N° de m2 de espacio público mantenidos, mejorados o desarrollados/ N° de m2 de espacio proyectados desde el plan de desarrollo X 100		100%	Trimestral
<b>RECURSOS:</b>			<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASOCIADA AL PROCESO</b>		
HUMANO:	Profesionales y contratistas adscritos a la Secretaría de Infraestructura Física, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Planeación		Contratación de Obras		
TECNOLÓGICOS	Hardware, 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.				
FINANCIEROS:	Presupuesto aprobado				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA/INSUMO</b>	<b>P-H-V-A</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA/PRODUCTO</b>	<b>RECEPTOR</b>
Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proveedores Organizaciones sociales Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Información e intereses de los usuarios y partes interesadas en el proceso Normatividad y documentación aplicable al proceso. Plan de Desarrollo vigente PBOT Metodologías y softwares. Plan Metropolitano. Planes Sectoriales	<b>P</b>	Identificar las necesidades y expectativas del municipio, los usuarios y las partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad	Diagnostico necesidades y expectativas partes interesadas en el proceso	Todos los procesos Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Comunidad en general Contratistas y proveedores Entidades de Control
			Identificar riesgos asociados al proceso	Riesgos asociados al proceso	
			Identificar información documentada requerida para el desarrollo del proceso.	Información documentada definida	
			Identificar normatividad aplicable al proceso	Normograma	
			Planear la aplicación de las metodologías vigentes para la actualización de la información	Estrategias, Programas y Proyectos priorizados. Plan de acción	
			Planificar la estructura espacial metropolitana, para fortalecer la estructura urbana		
			Planificar la prestación de los Servicios		
Planificar la ejecución de obras de infraestructura.					
Planificar programas y proyectos.					
Ciudadanía Consejo Territorial de Planeación Veedurías Ciudadanas. Entidades de Control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local. Ciudadanía en general Proceso Dirección Estratégico Proceso Gestión Financiera	Plan de Desarrollo vigente Plan de Acción Institucional Normatividad Legal a nivel Nacional, Departamental y Local vigente PBOT Matriz de riesgos. Obras planeadas y priorizadas. Conceptos. Programación de acciones de protección y mantenimiento Necesidades y Requerimientos de asesoría y asistencia Softwares Fajas y terrenos adquiridos.	<b>H</b>	Recolectar, depurar, analizar, procesar, verificar y actualizar la información registrada en las bases de datos.	Bases de datos procesada	Concejo Municipal Comunidad General Entidades de control Empresas Entidades Gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local Todos los procesos Autoridades Ambientales
			Aplicar oportunamente los instrumentos de focalización según metodologías y normatividad vigente. Coordinar y ejecutar programas y proyectos relacionados con construcción, conservación y mejoramiento de la infraestructura pública y los servicios públicos.	Obras Construidas. Programas y proyectos ejecutados relacionados con: Infraestructura construida, mantenida, conservada y mejorada, según especificaciones técnicas. Construcción de la infraestructura vinculada a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. Construcción y/o Instalación de sistemas alternativos para la prestación del servicio de agua potable y el saneamiento	
			Construcción, adecuación y mantenimiento de la Infraestructura Vial	Red semafórica mantenida y mejorada Vías señalizadas	
			Ejecutar programas y proyectos de construcción, conservación, mejoramiento, adecuación y mantenimiento de la infraestructura pública y servicios públicos.	Visto bueno o negación del permiso en terminos de infraestructura	
			Recibir solicitud de permiso de rotura Revisar que esten todos los documentos asociados al permiso Realizar visita al espacio de rotura y verificar condiciones Aprobar o negar permiso	Sistema de alerta temprana implementado	
			Gestionar e implementar sistemas de alertas tempranas Desarrollar, construir y mantener obras para la reducción del riesgo	Permisos de construcción, remodelación, mejoramiento o intervención de una obra.	
			Gestionar autorizaciones, licencias y demas trámites y documentos para el desarrollo de una obra		

Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Proceso Evaluación Independiente Entidades de control Entidades gubernamentales y no gubernamentales del Orden Nacional, Departamental y Local.	Plan de Desarrollo vigente Plan de acción institucional Indicadores de gestión Matriz de riesgos Medición de Experiencia Ciudadana a los usuarios	V	Realizar la evaluación de las estrategias y desarrollo de las acciones para la ejecución	Evaluación de los servicios prestados y de las estrategias y acciones implementadas	Proceso Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional, Departamental y Local Autoridades Ambientales
			Realizar interventoría y supervisión a los servicios contratados y a las obras	Informes de Interventoría y supervisión a los servicios contratados y a las obras	
			Analizar los informes de gestión Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso	Oportunidades de Mejoramiento Plan de Mejoramiento	
	Seguimiento al Cumplimiento del plan de acción				
PQRSD asociadas al proceso			Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRSD relacionadas con el proceso.	PQRSD Tramitadas	
Entidades Control y vigilancia Entidades Gubernamentales, no gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Local. Proceso Direccionamiento Estratégico	Oportunidades de Mejoramiento del análisis de: Evaluación a los servicios contratados Indicadores de gestión	A	Definir acciones correctivas y de mejora	Información documentada del proceso. Acciones correctivas y de mejora. Planes de Mejoramiento	Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Mejoramiento de la Gestión Evaluación Independiente Alcalde y Secretarios de Despacho Entidades de control Entidades Gubernamentales y no gubernamentales de orden Nacional,
			Realizar seguimiento a planes de mejoramiento		
<b>RIESGOS</b>		Ver matriz de riesgos institucional - <a href="https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/">https://caldasantioquia.gov.co/secretaria-planeacion/plan-anticorrupcion/</a>			
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>ITEM</b>	<b>VERSIÓN INICIAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>		<b>VERSIÓN ACTUAL</b>	<b>FECHA (dd/mm/aaaa)</b>
1	9	Se realiza la actualización, Teniendo en cuenta la modernización realizada al Sistema de Gestión de Calidad en articulación al MIPG		10	09/07/2021
2	10	Se realizan los ajustes correspondientes al proceso teniendo en cuenta que el alcance de éste se incluye lo que respecta al rediseño institucional de la entidad en cuanto a las funciones de las dependencias (Decreto 188 de octubre de 2021)		11	19/05/2022
<b>ELABORA</b>			<b>APRUEBA</b>		
<u>Juan Esteban Zapata</u> Profesional Responsable del proceso					
<u>Luis Miquel Sánchez</u> Profesional Contratista Secretaria de Planeación SIG			<u>Juan Esteban Zapata</u> Lider del proceso		