



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002

VERSIÓN: 9

FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2018

A

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	FIN-CP-001	GEFI-CP-001	3	4		X	
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	THU-CP-001	GTHU-CP-001	5	6		X	
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	GDO-CP-001	GDOC-CP-001	4	5		X	
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	CON-CP-001	GCON-CP-001	3	4		X	
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	ABI-CP-001	GRFI-CP-001	3	4		X	YREF
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	CDI-CP-001	CODI-CP-001	1	2		X	
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		APIC-CP-001		1	X		
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ESTRATEGIA Y GOBIERNO DE TI		EGTI-CP-001		1	X		
CP	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		GSIT-CP-001		1	X		
CP	CARACTERIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	SIT-CP-001						X
CP	CARACTERIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACI-CP-001						X

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Se actualizan y formulan caracterizaciones de los procesos gestión financiera, gestión del talento humano, gestión documental, gestión contractual, gestión de recursos físicos, control disciplinario interno, atención a partes interesadas y comunicaciones, estrategia y gobierno de ti, gestión de servicios e infraestructura tecnológica, en atención a la Resolución 491 del 6 de noviembre de 2018, "por medio de la cual se adopta la misión, visión, objetivos institucionales, mapa de procesos y política integral de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

En el mismo sentido, se solicita la eliminación de las caracterizaciones de los procesos Sistemas de Información y Tecnología y Atención al Ciudadano, toda vez que debido a la actualización de la plataforma estratégica dichos procesos fueron sustituidos o acogidos por otro tipo de procesos.

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: (Colaborador del proceso en compañía del enlace).	ACOMPañAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
Nombre: MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS	Nombre: DIANA PAOLA REAY / YULY GONZÁLEZ	Nombre: ALEXANDER PEREA MENA / CLARA INÉS SALCEDO / CHRISTIAN MEDINA / ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO
Cargo: SECRETARÍA GENERAL	Cargo: CONTRATISTAS SECRETARÍA GENERAL	Cargo: CONTRATISTAS OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	15-01-019	
OBSERVACIONES:				(Firma) MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG



PROCESO ESTRATÉGICO

PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código:	APIC-CP-001
Versión:	1
Fecha:	Diciembre de 2018




OBJETIVO
Gestionar de manera efectiva mediante acciones socialmente responsables la relación con las partes interesadas, promoviendo su participación con el fin de mantener una adecuada comunicación para posicionar la identidad e imagen institucional de la UAEEFMV en aras de generar mayores niveles de satisfacción.

ALCANCE
Inicia con la identificación y caracterización de partes interesadas (grupos de valor) pasando por el análisis y captura de sus expectativas y necesidades, siguiendo con la generación de alternativas de atención, la medición de los niveles de satisfacción de los grupos de valor y finaliza con el desarrollo de acciones de divulgación y comunicación.

LIDER ESTRATÉGICO:	Secretaría General	LIDER OPERATIVO: (SI aplica)	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Gerente Ambiental, Social y Atención al Usuario
---------------------------	--------------------	-------------------------------------	---

PROVEEDOR-SOCIOS DE NEGOCIO	ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA / PRODUCTOS	SOCIOS DE NEGOCIO	
					INTERNO	EXTERNO
Proceso Atención a partes interesadas y comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Departamento Nacional de Planeación	P	Identificar y caracterizar las partes interesadas de la Entidad	Matriz de caracterización de partes interesadas	Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Alta dirección de la Entidad Oficina Asesora Jurídica Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Departamento Nacional de Planeación Veeduría Distrital Organismos de Control	P	Establecer lineamientos, protocolos, acciones y mecanismo para garantizar la atención, divulgación de información y relacionamiento con las partes interesadas	Política Integral de Atención a Partes Interesadas y Comunicación. Manual para la atención a partes interesadas Plan estratégico de Comunicaciones Manual de gestión de comunicaciones	Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Proceso Atención a partes interesadas y comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario	Departamento Administrativo de la Función Pública	P	Elaborar y actualizar el plan de participación ciudadana	Plan de Participación Ciudadana.	Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Alta dirección de la Entidad Oficina Asesora Jurídica Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Departamento Nacional de Planeación Veeduría Distrital Organismos de Control Departamento Administrativo de la Función Pública	P	Participar en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía con el apoyo de la OAP	PAAC Formulada	Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Municipio Mayor del Distrito Especial de Bogotá</small> <small>www.alcaldia.gov.co</small>		PROCESO ESTRATÉGICO				Código: APIC-CP-001	
		PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES				Versión: 1	Fecha: Diciembre de 2018
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario Proceso Atención a partes interesadas y comunicaciones	Proveedores	Análisis Sectorial. Matriz de caracterización de partes interesadas Diagnóstico en Responsabilidad Social sector movilidad.	H	Realizar la captura de expectativas de las partes interesadas e identificar necesidades	Análisis de expectativas Resultados de PORS Resultados de RDC Resultados de diálogos Redes Sociales	Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario Proceso Atención a partes interesadas y comunicaciones	Proveedores	Diagnóstico en Responsabilidad Social sector movilidad. Análisis Sectorial. Análisis de expectativas.	H	Identificar y validar los asuntos materiales	Matriz de asuntos materiales plenamente identificados, validados y priorizados	Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Todos los procesos de la Entidad	Ciudadanía Entidades públicas Entes de Control	Requerimientos de las partes interesadas	H	Gestionar el trámite para dar respuesta a las peticiones recibidas por la Entidad, dentro de los términos establecidos por la Ley.	Registro de requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en el Sistema de Correspondencia Interno Respuesta a los requerimientos Cierre de los requerimientos Informe de gestión de requerimientos	Alta Dirección de la Entidad Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario Proceso Atención a partes interesadas y comunicaciones	Secretaría de Movilidad Veeduría Distrital Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Plan de Participación Ciudadana.	H	Implementar el plan de participación ciudadana.	Informe de acciones implementadas del plan de participación ciudadana.	Alta Dirección de la Entidad Todos los procesos de la Entidad	Proveedores, aliados estratégicos, órganos reguladores y de control, ciudadanía y usuarios-beneficiarios.
Alta dirección de la Entidad Todos los procesos de la Entidad	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Entidades Distritales Órganos de control Organismos e instancias no estatales Ciudadanía	Política Integral de Atención a Partes Interesadas y Comunicación. Plan estratégico de Comunicaciones Manual de gestión de comunicaciones	H	Implementar Plan estratégico de Comunicaciones y el Manual de gestión de comunicaciones	Contenidos impresos, audiovisuales y virtuales desarrollados Información de la Entidad enviada a medios de comunicación Actividades y eventos realizados	Alta Dirección de la Entidad Todos los procesos de la Entidad	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Entidades Distritales Órganos de control Organismos e instancias no estatales Ciudadanía
Gerencia Ambiental, Social y de Atención al Usuario Proceso Atención a partes interesadas y comunicaciones	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Órganos de control Ciudadanía	Encuesta de satisfacción a partes interesadas	V	Realizar seguimiento a la satisfacción, expectativas y percepción de las partes interesadas.	Informe semestral sobre el análisis de resultados de aplicación de las encuestas a partes interesadas.	Alta Dirección de la Entidad Todos los procesos de la Entidad	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Órganos de control Ciudadanía

PROCESO ESTRATÉGICO

PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES


CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

Código:	APIC-CP-001			
Versión:	1			
Fecha:	Diciembre de 2018			
<p>Oficina de Control Interno</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Entes de Control</p>	<p>Planes de acción.</p> <p>Indicadores del Proceso</p> <p>Mapa de Riesgos del proceso</p> <p>Matriz de Cumplimiento Legal (Normograma).</p> <p>Informes de Auditoría Externa e Interna</p> <p>Planes de mejoramiento.</p> <p>Documentación Sistema Integrado de Gestión</p>	<p>Realizar seguimiento a las actividades del proceso.</p> <p>Revisar y presentar los indicadores del gestión.</p> <p>Monitorear los controles y las actividades del mapa de riesgos.</p> <p>Revisar que se mantenga actualizada Matriz de Cumplimiento Legal (Normograma).</p> <p>Seguimiento a las acciones de mejora del proceso</p>	<p>Seguimiento plan de acción del proceso.</p> <p>Reporte de indicadores</p> <p>Monitoreo mapa de riesgos del Proceso.</p> <p>Nomograma actualizado.</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Oficina de Control Interno</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Entes de Control</p>
<p>Alta Dirección</p> <p>Oficina de Control Interno</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Informe de Gestión</p> <p>Mapa de Riesgos del proceso</p> <p>Informes de Auditoría Externa e Interna</p> <p>Documentación Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Autoevaluación y Autodiagnósticos.</p>	<p>Determinar las acciones correctivas y de mejora</p> <p>Implementar el plan de contingencia para la materialización de riesgos</p> <p>Aplicar las recomendaciones de las auditorías.</p> <p>Ajustes a la información documentada del proceso</p>	<p>Acciones correctivas y de mejora.</p> <p>Planes de mejoramiento del proceso</p> <p>Documentación interna del proceso actualizada.</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Oficina de Control Interno</p> <p>Oficina Asesora de Planeación</p> <p>Entes de Control</p>

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:


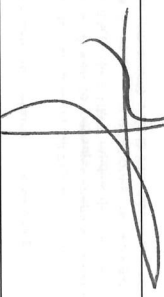
- Verificar trimestralmente la información al ciudadano de la existencia y aplicación de la política de tratamiento de datos que se encuentra en la página web
- Verificar trimestralmente el contenido de los informes de gestión de las PORFSD con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno y establecer las acciones de mejora correspondientes.
- Todas las requerimientos de Partes Interesadas se centralizan en el proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, para el seguimiento de su trámite
- Los horarios de atención en la ventanilla están establecidos de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Todos los servidores públicos de la entidad deben dar cumplimiento al Manual de Atención a Partes Interesadas establecido, haciendo énfasis en la actitud amable en la prestación del servicio.
- Aplicar el Manual de Comunicaciones del Distrito Capital vigente.
- La comunicación de la entidad está orientada a fortalecer la relación permanente con las partes interesadas y ampliar el reconocimiento de la misma y sus servicios como parte de la oferta de la Administración Distrital. Que hace posible el cumplimiento de la misión institucional.
- La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de comunicación externa e interna de la UAERMV son de competencia del Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones.
- Las diferentes áreas de la entidad deben suministrar con agilidad, oportunidad y claridad la información necesaria para garantizar la difusión de mensajes internos o externos únicos, claros y oportunos, de acuerdo con los tiempos que determine el Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones para atender las solicitudes de sus partes interesadas (ciudadanos, servidores públicos de la UMV, medios de comunicación, organismos de control, entre otros).
- La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de comunicación externa e interna de la UAERMV, los temas de comunicaciones con la Alcaldía Mayor, con las entidades del Sector Movilidad y con los medios de comunicación, así como el manejo de los canales de comunicación interna (carteleras, e-mail de comunicaciones internas y los que paulatinamente se formalicen), y de la información que se publica a través de estos es competencia exclusiva del Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones.
- La atención y la canalización de las solicitudes de información y de entrevistas que formulen los medios de comunicación y la designación de los voceros de la entidad serán coordinadas por el responsable del Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones.
- Las solicitudes de información podrán recibirse por escrito a través de canales físicos o virtuales y responderse previa revisión y aprobación del Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones.
- La definición, diseño y elaboración de las piezas de comunicación interna o externa deben ser coordinadas previamente con el Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones. Acorde al manual de gestión de comunicaciones.
- Las solicitudes realizadas al Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones por parte de las dependencias deberán ser diligenciadas en los formatos o a través de los canales que hayan sido diseñados para tal fin.
- La definición, modificación y utilización de la imagen corporativa de la UAERMV es responsabilidad exclusiva de la Dirección General y del Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones, de acuerdo con la normatividad vigente. El Proceso de Atención a Partes Interesadas y Comunicaciones tiene bajo su responsabilidad la publicación de la información en las redes sociales, las comunicaciones internas y las externas y el manejo de crisis de la entidad.

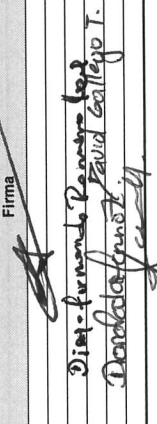


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Administración Municipal Distrital</small>	PROCESO ESTRATÉGICO		Código: APIC-CP-001
	PROCESO ATENCIÓN A PARTES INTERESADAS Y COMUNICACIONES		Versión: 1
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Fecha: Diciembre de 2018

DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS
En el siguiente enlace se encuentra la documentación vigente del proceso: http://intranet.umv.gov.co/sistema-de-gestion/	En el siguiente enlace se encuentran los indicadores vigentes del proceso: https://www.umv.gov.co → Transparencia → Planeación → Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión → Indicadores de Gestión	En el siguiente enlace se encuentran los mapas de riesgos vigentes del proceso: https://www.umv.gov.co → Transparencia → Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano → Mapa de Riesgos
ACTIVOS DE INFORMACIÓN	REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS NORMATIVOS
En el siguiente enlace se encuentran los activos de información vigentes del proceso: https://www.umv.gov.co → Transparencia → Instrumentos de Gestión de Información Pública → Registros de Activos de Información	En el siguiente enlace se encuentran los registros asociados vigentes del proceso: https://www.umv.gov.co → Transparencia → Instrumentos de Gestión de Información Pública → Tablas de Retención Documental	En el siguiente enlace se encuentran los requisitos normativos vigentes del proceso: https://www.umv.gov.co → Transparencia → Normatividad → Normograma

RECURSOS	
HUMANOS	FÍSICOS
Gerente GASA código 039 grado 1 Profesional Universitario código 219 grado 1 Contratistas del proceso	Estaciones de trabajo
TECNOLÓGICOS	
Equipos de computo Impresora Escáner Elementos tecnológicos de correspondencia Teléfono	

REVISIÓN Y APROBACIÓN	
Elaborado y/o Actualizado por  DIANA PAOLA REAY GÓMEZ Contratista / Secretaria General Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:	Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:  MARCELA ROCÍO MÁRQUEZ ARENAS (Secretaría General - SG)
Firma:	Firma:
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO Contratista / Oficina Asesora de Planeación	MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante Alta Dirección SIG

Participo en la Elaboración de la caracterización	
Nombre	Cargo
Jose Fernando Franco Buitrago	Gerente GASA
Vanessa Yadiria Soto Jauregui	Contratista
Diego Fernando Romero Leal	Contratista
David Camilo Gallego Trujillo	Contratista
Diana Paola Moreno Zamora	Contratista
Aura María Gutiérrez Pérez	Contratista
Firma	
	

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Adopción
FECHA	
Diciembre de 2018	
APROBADO	
Representante de la Alta Dirección SIG MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Jefe Oficina Asesora de Planeación	