

DISEÑO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA TERMINAL DE
TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES – TTTPI 2009-2010

LILIANA BASTIDAS BENAVIDES

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
SAN JUAN DE PASTO
2010

DISEÑO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA TERMINAL DE
TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES – TTTPI 2009-2010

LILIANA BASTIDAS BENAVIDES

Informe Final de Pasantía para optar al título de Economista

Asesor:
Magister. DANIA GRANDA ORTEGA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
SAN JUAN DE PASTO
2010

Nota de responsabilidad

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de los autores”.

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966 emanada del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Director

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2010

RESUMEN

El siguiente documento trata del diseño del proceso de atención al usuario en la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales – TTTPI; pretendiendo identificar los usuarios de la empresa, analizar las preferencias, definir los atributos ó características del servicio, medir la satisfacción del cliente, realizar acciones tendientes a mejorar la calidad en la prestación del servicio, aportar herramientas para la evaluación y seguimiento de las actividades de mejora propuestas. Todo con miras a exceder las expectativas del cliente, propendiendo por el mejoramiento de la imagen empresarial, a través del diseño del proceso de atención al usuario.

ABSTRACT

The following document is the design process and user service in the Land Transportation Terminal Passenger Ipiates - TTTPI, aiming to identify the users of the company, analyzed the preferences, set the attributes or characteristics of the service, measure customer satisfaction , perform actions to improve the quality of service delivery, providing tools for the assessment and monitoring of improvement activities proposed. All with a view to exceed customer expectations, tending to the improvement of corporate image, through the design process and user service.

DEDICATORIA

Este proyecto es un ofrecimiento y un homenaje a la gloria de Dios por entregarme la fuerza en cada acción que realice dentro de la academia y por darme una lluvia de bendiciones en todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y las herramientas necesarias en cada una de las etapas de mi vida, otorgando en cada paso el triunfo y la victoria.
A mis padres por entregarme su amor y su apoyo incondicional en todo momento.

CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
2. OBJETIVOS	21
2.1 OBJETIVO GENERAL	21
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	21
3. JUSTIFICACIÓN	22
4. MARCO REFERENCIAL.....	23
4.1. MARCO TEORICO	23
4.1.1 El transporte y su importancia en la economía.. ..	23
4.2 MARCO CONCEPTUAL	26
4.3 MARCO LEGAL	30
4.3.1 NTC ISO 9001:2008	33
4.3.2 Norma Técnica Colombiana NTC 5454	35
5.ESTADO ACTUAL DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES	52
5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	53
5.2. FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN.....	53
5.3. CONFORMACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL	56
5.4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES	56
5.5. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA TTTPI ..	57

5.6. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA TTPI	57
5.7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	57
6.PERCEPCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES	59
6.1. METODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DEL MERCADO	59
6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	59
6.3. DELIMITACION DEL ESTUDIO.....	62
6.4. DISEÑO METODOLÓGICO.....	62
6.5. TIPO DE ESTUDIO.....	63
6.6. METODO	63
6.7. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	63
6.8. ANALISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO.....	63
6.8.1 Preguntas Abiertas.	84
7. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO (INDICADORES DE CALIDAD).....	90
7.1. ANALISIS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	99
8.ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA LA TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES	102
8.1. ANÁLISIS SITUACIONAL EXTERNO.....	102
8.2. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO.....	104
8.3. FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS PARA ALCANZAR LOS PROPÓSITOS DE LA EMPRESA.	105

8.4. REDIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	108
8.5. ESTRUCTURACION DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA PARA EL PROCESO DE CERTIFICACION DE CALIDAD DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES.....	110
9. ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	113
9.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	114
9.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	114
9.3. PRIORIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	116
9.4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	118
9.5. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETIVO DEL PROCESO	127
9.6. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	127
10. PLANES DE MEJORA PARA EL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO	133
10.1 CORRECTIVOS, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.....	133
10.2. PASOS PARA LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS.	137
10.3 PASOS PARA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO.....	142
10.4. RUTA DE MEJORA	144
11.1 RECOMENDACIONES.....	146

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 .Normatividad	32
Figura 2. Estructura Organizacional de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales	53
Figura 3. Iluminación	67
Figura 4. Silletería	67
Figura 5. Servicios complementarios	67
Figura 6. Servicios de información	68
Figura 7. Ayudas Audiovisuales	68
Figura 8. Señalización horizontal y vertical	70
Figura 9. Área de personas discapacitadas	71
Figura 10. Atención de precios de primeros auxilios	71
Figura 11. Imagen corporativa	71
Figura 12. Aseo de áreas Operativas	72
Figura 13. Mantenimiento de zonas	72
Figura 14. Protección y cuidado del medio Ambiente	72
Figura 15. Equipo de radio comunicación	73
Figura 16. Apoyo de Personal operativo	73
Figura 17. Disponibilidad del personal de seguridad	76
Figura 18. Apoyo de la policía Nacional	76
Figura 19. Campañas preventivas	76
Figura 20. Presentación del servicio en mercado en el decreto 2762	78

Figura 21. Control operativo en la entrada y salida de vehículos	78
Figura 22. Atención de quejas y reclamos	80
Figura 23. Control de tarifas acorde a la norma	81
Figura 24. Trato al cliente	82
Figura 25. Cumplimiento de rutas y horarios	83
Figura 26. Deberes y derechos del usuario	85
Figura 27. Como le gustaría el servicio prestado por la TTPI	86
Figura 28.. Figura 28.Como le gustaría el servicio prestado por la TTPI	87
Figura 29. Como le gustaría el servicio prestado por la TTPI	88

INTRODUCCIÓN

En el siguiente documento se ha diseñado el proceso de atención al usuario en la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales – TTTPI; en el cual se pretende identificar los procedimientos de este proceso y realizar una medición de la percepción del cliente frente a los servicios ofrecidos por la empresa, para la certificación de calidad de la empresa, basado en la norma ISO 9001 versión 2008, como un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de la empresa, logrando el rendimiento de la misma; por lo cual se analizará los antecedentes de la empresa y la evolución que presenta la terminal en cuanto a la oferta y la demanda de su portafolio de servicios que presta a los usuarios internos y externos, analizando sus posibilidades de mejora en el área operativa y de servicio.

En el capítulo V se presenta el estado actual de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, donde se puede identificar la evolución de la terminal desde su fundación a través de la investigación de fuentes primarias y secundarias, formando así una reseña histórica de la empresa. Seguido a esto se tiene la estructura organizacional, que permite evidenciar el orden jerárquico y el conducto regular que se debe seguir para la toma de decisiones. A partir de esta estructura se hace como aporte a la terminal de transportes por medio de la investigación, el reconocimiento de la conformación del personal, según su tipo de contrato, clasificando también los usuarios de en internos y externos según el servicio al que acceden, estableciendo un portafolio de servicios directos e indirectos de la empresa y por último el capítulo muestra un esbozo de la plataforma estratégica como base para el manual de calidad y directriz para el desarrollo de los procesos a seguir entre ellos el de Atención al Usuario.

Una vez identificado los usuarios de la terminal, el capítulo VI analiza la percepción real del cliente frente a los servicios a los cuales accede según sus necesidades, siendo prioritario dentro del diseño del proceso de atención al usuario, el conocer la percepción del cliente, para evaluar y medir la calidad y competitividad en el servicio, utilizando como herramienta un sondeo aplicado al cliente interno y externo de la Terminal.

Con base al sondeo realizado en el VII capítulo se plantean herramientas de medición, como los indicadores de calidad donde se evaluara trimestralmente la percepción del usuario frente a los servicios prestados.

Por medio de la investigación y el diagnóstico del estado actual de la empresa se plantea en el VIII capítulo la reestructuración de la plataforma estratégica y el diseño de una matriz de direccionamiento que permita a la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales conocer sus oportunidades y amenazas frente al mercado.

La estructuración del proceso de Atención al Usuario, se presenta en el capítulo IX a través de la priorización, clasificación y caracterización de los atributos del servicio.

Por último se muestra los planes de mejora al proceso de atención al usuario en el capítulo X donde se presentan los planes de acción pertinentes para los atributos del servicio que tienen inconformidades y planes de mejora para aquellas características en las cuales se ha cumplido el índice de satisfacción, procurando brindar cumplimiento al cliente de la Terminal de Transporte Terrestre de Ipiales.

Por tanto el proyecto pretende determinar claramente cuáles son los usuarios de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, analizar las preferencias, definir los atributos ó características del servicio, medir la satisfacción del cliente, realizar acciones tendientes a mejorar la calidad en la prestación del servicio, aportar herramientas para la evaluación y seguimiento de las actividades de mejora propuestas. Todo con miras a exceder las expectativas del cliente, propendiendo por el mejoramiento de la imagen empresarial, a través del diseño del proceso de atención al usuario.

Para la documentación y construcción del proceso de Atención al Usuario de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, se aplicarán herramientas de medición para identificar el grado de satisfacción sobre los servicios a los que accede, además se evaluará la eficacia y eficiencia del proceso actual, analizando las actuaciones de la empresa que generan valor visible en el cliente y aquellas otras cuyo valor no alcanza a ser percibido; entendiendo el término valor como la cualidad del servicio que se aprecia de forma positiva por el cliente, es decir los atributos que en conjunto provocan un grado de satisfacción.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, presta sus servicios en condiciones regulares, debido a que desde sus inicios en operatividad desde el año 1996, no ha existido acercamiento hacia el usuario de la Terminal de Transporte con el propósito de evaluar el desempeño de la empresa en cuanto a la calidad del servicio y competitividad, lo cual en la actualidad ha generado irregularidades en la calidad de los servicios prestados, disminución de la demanda, falta de atención de quejas y reclamos y la insatisfacción por parte de los usuarios frente al servicio al que acceden y un total desconocimiento de las necesidades reales del cliente.

Las anteriores carencias generan un servicio deficiente no acorde con las políticas de la dirección, la ausencia de retroalimentación con la información proveniente del cliente por el servicio recibido de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, puede llevar al desaprovechamiento de la oportunidad de demanda que brinda el medio por ser Ipiales una zona de frontera, propiciando la disminución en la participación del mercado regional.

Lo anterior refleja la necesidad de diseñar el proceso de atención al usuario en la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales basado en la información de los años 2007 – 2010, y tomando como base teórica la norma ISO 9001:2008 para la certificación de empresas públicas, fortaleciendo así la calidad final del servicio, generando como resultado final la satisfacción del cliente, mediante mejoras sencillas en la organización de la empresa.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La calidad del servicio que brinda la Terminal de Transportes de Ipiales es acorde con la aplicabilidad de los procesos de la empresa?

1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existen herramientas de medición para conocer el grado de satisfacción del usuario de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?

¿Se aplican herramientas de mejoramiento continuo en el proceso de atención al usuario?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el proceso de atención al usuario de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales basado en la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001 versión mejorada 2008.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer el estado actual del servicio ofrecido por la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales.
- Conocer la percepción del cliente frente al servicio prestado por la Terminal
- Implementar herramientas de medición del proceso de atención al usuario (Indicadores de calidad)
- Plantear acciones de mejoramiento
- Estructurar el proceso de atención al usuario
- Aportar a la alta dirección herramientas que faciliten hacer el seguimiento de las mejora propuestas (Planes de mejora en el proceso de atención al usuario).

3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo propuesto busca diseñar el proceso de atención al usuario para mejorar la prestación del servicio al usuario, ofrecido por la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de gestión de la calidad, incluyendo la competitividad y el clima organizacional, aplicando medidas para determinar la eficacia y eficiencia del proceso, es necesario entonces, definir los atributos o características del servicio con el fin de generar opciones de mejora, todo con miras a aportar a la alta dirección herramientas que faciliten la planeación, ejecución, verificación y el seguimiento del proceso de atención al usuario y de las mejoras propuestas.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al levantamiento de la información requerida, mediante una observación detallada y registro de lo observado en cada proceso, empleando técnicas de investigación como la encuesta y entrevista, los cuales permitirán conocer el estado actual de la prestación del servicio en el proceso de atención al usuario.

Este trabajo se realiza con el fin de contribuir a mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, a través de la pasantía presentada como trabajo de grado, requisito exigido por la Universidad de Nariño para optar al título de economista.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. MARCO TEORICO

4.1.1 El transporte y su importancia en la economía. La importancia del transporte se basa en la necesidad de las personas de moverse de un lugar a otro, en general las actividades diarias del ser humano no se localizan en un mismo lugar, esto referente a los lugares de trabajo, colegios, almacenes, recreación y entretenimiento, entre otros.

De igual manera ocurre con la localización de ciudades y pueblos y en general la distribución de la población, depende en gran medida al desarrollo de los medios de transporte existentes. A medida que las ciudades crecen en población, extensión y riqueza los sistemas de transporte se vuelven más complejos, con más destinos y mayores distancias para recorrer, lo que hace que La infraestructura del sistema de transporte sea necesaria para el crecimiento económico

El progreso social y económico depende de la reducción de inconvenientes de costo del espacio. Las mejoras del transporte implican mejorar el movimiento de un lugar a otro con el menor gasto posible de tiempo y costo. Para servir a una economía en crecimiento.

Los avances en calidad se ordenaron por categorías de enfoque con miras al beneficio y mejoras en la administración de las empresas, el primer aporte la calidad se basa en la fabricación como una doctrina dirigida a "la conformidad con los requisitos. Rompiendo las barreras físicas de la movilidad en distintos lugares.

Dada la importancia del transporte en una economía se lo califica como un servicio público por que satisface una necesidad de interés común general, a quienes se ofrece, siendo un particular quién lo atiende. Considerándose así el transporte intermunicipal de pasajeros en la mayoría de los casos como un servicio público, sin importar si la empresa de transporte es privada ó pública.

El objetivo primordial de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales como reguladora y prestadora del servicio de transporte intermunicipal de pasajeros, es obtener las máximas utilidades posibles. El cual presenta las siguientes ventajas y desventajas:

Ventajas

- La administración establece y vigila los parámetros de eficiencia y rentabilidad
- Cuenta con una estructura organizacional operativa
- Busca continuamente la baja de costos

Desventajas

- Da mayor importancia a la utilidad que al servicio, es decir, busca sistemas de eficiencia operativa que sean rentables, más que el beneficio y la satisfacción del usuario.
- Al no hacer revisión y análisis de la percepción del usuario, se descuidan los parámetros de servicio que se presta y la calidad en el mismo.

Es por esto que la Terminal busca la optimización de sus utilidades pero sin descuidar la percepción del usuario, generando satisfacción de expectativas en la oferta y la demanda. Por ello se inició el proceso de certificación de calidad de la empresa, dando principal importancia al proceso de Atención al Usuario, para tener un conocimiento de los requisitos tanto del cliente como de la norma que regula la prestación del servicio intermunicipal de transporte de pasajeros.

El concepto y estudio de la calidad se inicia con lo estipulado por Philip B. Crosby, y argumentando a la misma Harold L. Gilmore que la calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación.

La inquietud por crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio llevó a J.M.Juran a definir la calidad total como ^{01º} el liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer mientras que Westinghouse enfoca la calidad en satisfacer las expectativas del cliente hablando por primera vez de un proceso de mejora de la calidad que es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia del estilo de vida. Generándose así la calidad basada en el valor donde Armand V. Feigenbaum expone que "calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) la satisfacción frente al servicio recibido"¹.

Seguido a estos avances se estableció la norma NTC - ISO 9000 como sistemas de calidad siendo un modelo para aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post – venta, generando los siguientes beneficios a las empresas que aplican la norma:

¹MONOGRAFÍAS. Biblioteca virtual (proyecto de tecnología educativa). [en línea]. <http://www.monografias.com/trabajos11/primdep/primdep.shtml>[Citado el 2 de Febrero de 2009]

- Mejor diseño del servicio.
- Mejor calidad del servicio.
- Reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes.
- Eficaz utilización de mano de obra, máquinas y materiales con el resultado de una mayor productividad.
- Eliminación de cuellos de botella en la producción
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los empleados en el trabajo, mejorando la cultura de la calidad de la empresa.
- Mejora de la confianza entre los clientes.
- Mejora de la imagen y credibilidad de la empresa en los mercados regionales, nacionales e internacionales, lo cual es esencial para el éxito en la actividad exportadora.

Tomando como base las anteriores teorías se busca avanzar en la calidad de la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales, optando la empresa por la certificación de calidad, como una alternativa al mejoramiento de sus funciones, brindando un mejor servicio a sus usuarios por medio de la satisfacción de sus necesidades y expectativas dentro del servicio recibido. Por lo cual se toma como base teórica la norma de calidad ICONTEC NTC ISO 9000 versión mejorada 2008.

Estas mejoras en aras de la calidad del servicio de transporte terrestre de pasajeros en la ciudad de Ipiales se dan inicio en el año de 1993, en la administración del alcalde del municipio Alfredo Almeida quién inició con los primeros estudios de factibilidad para la creación de una Terminal de Transporte Terrestre en Ipiales, cuyo principal objetivo era brindar un mejor servicio a los usuarios, buscando obtener un amplio portafolio de servicios, seguridad, comodidad, equidad, calidad, estabilidad de precios, en cumplimiento de las normas que regulan el transporte en Colombia. El diagnóstico realizado generó como resultado positivo crecimiento para el municipio, estimulación para el turismo, el empleo, el comercio, y apoyo a los pequeños empresarios. Lo anterior conllevó a este primer avance la realización de una planeación estratégica enfocada a la organización de un Instituto descentralizado del municipio.

En el año de 1994 una vez constituida la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales se dio inicio a la construcción física y organizacional de la misma, la cual busco asociar a empresas prestadoras del servicio del transporte otorgando el diez por ciento de las acciones y quedando a cargo de la Alcaldía con el noventa por ciento, siendo este ente municipal el primer regulador de la prestación del servicio e iniciando operaciones en 1996, con base en el decreto 2762 de 1990, adaptándose a las modificaciones de del decreto en el 2001, y en el año 2005 el gobierno estipuló la certificación de calidad como requisito para el funcionamiento de entidades públicas, generando así transparencia y efectividad en el cumplimiento de las labores realizadas por estas organizaciones, acogándose así las empresas a la aplicación de la norma NTC ISO 9000;2000

cuya última modificación se realizó en año 2008, para que las empresas brinden calidad en los servicios prestados hacia el usuario, tratando de eliminar las inconformidades que quitan rendimiento en las organizaciones, maximizando los beneficios en la oferta y la demanda.

La Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales opto por el inicio hacia la certificación en el año de 2009, tomando como base la planeación estratégica anteriormente realizada y observando que dentro de sus planes de acción se encontraba el mejorar la satisfacción al usuario, pero que para el cumplimiento de ello era necesario crear un proceso específico que permita el logro de este objetivo, ubicando de esta manera el proceso de atención al usuario como un proceso misional dentro del mapa de procesos.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

- Acción correctiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción preventiva: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Alcoholimetría: Módulo de software para el control y registro de las pruebas de alcoholimetría, el cual debe garantizar la no-manipulación del resultado, así como la identificación del conductor objeto de la prueba, mediante la instalación de interfaces con los equipos de toma y con medios de validación de identidad.
- Áreas complementarias: Comprende el conjunto de locales y áreas al interior del terminal, destinadas a prestar servicios varios a sus usuarios, para un mejor goce y disfrute de sus actividades.
- Áreas operativas: Comprenden el conjunto de instalaciones mínimas requeridas para que un terminal terrestre de pasajeros por carretera puedan prestar un servicio cómodo, seguro y eficiente a los diferentes usuarios del terminal.
- Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.
- Bahía de acopio para el servicio de transporte colectivo urbano: Área destinada a permitir el estacionamiento de vehículos de servicio colectivo urbano para recoger y dejar usuarios en el terminal.
- Bahía de acopio de taxis: Área destinada a permitir el estacionamiento de taxis de servicio individual urbano para recoger y dejar usuarios en el terminal.

- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Caseta control ingreso de vehículos: punto destinado a controlar el ingreso de vehículos al patio de operación.
- Caseta de control de llegada de vehículos: punto destinado a controlar la llegada de vehículos intermunicipales e interdepartamentales. Autorizadas para descargar pasajeros en el terminal.
- Caseta de control de salida de vehículos: punto destinado a verificar la documentación y condiciones de obligatorio cumplimiento que debe presentar el conductor del vehículo en el momento de salida de la terminal.
- Cliente: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- Competencia: habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- Confirmación metrológica: conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- Conformidad: cumplimiento de un requisito.
- Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTA: una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
- Diseño y desarrollo: conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
- Documento: información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.
- Efectividad: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- Enfoque basado en los procesos: identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- Especificación: documento que establece requisitos.
- Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
- Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- Guarda equipajes: Locales ubicados cerca de la sala de espera y taquilla donde se pueden guardar equipajes.
- ISO: Organización Internacional para la Estandarización.
- Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- Mejora continua: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- Misión de una entidad: se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- No conformidad: incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- Parte interesada: organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. Ejemplo: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.
- Patios operacionales: áreas de la terminal de transporte conformadas por las plataformas de ascenso, descenso, áreas de reserva, patios de espera, incluidas, áreas de maniobras, las vías y zonas verdes, las casetas de control y los andenes.
- Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

- Plataformas de ascenso: áreas donde se estacionan temporalmente los vehículos para el abordaje de pasajeros.
- Plataformas de descenso: áreas donde se estacionan temporalmente los vehículos que ingresan temporalmente a una terminal terrestre para descenso de pasajeros.
- Plataformas de reserva: plataformas donde se estacionan los vehículos que están a la espera de ubicarse en plataformas de ascenso.
- Política de la calidad de una entidad: intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Producto o servicio: resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- Proveedor: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
Ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio.
- Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Responsabilidad: derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Ejemplo: revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.
- Riesgo: toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

- Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- Sistema de gestión de la calidad para entidades: herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Verificación: confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

4.3 MARCO LEGAL

El transporte goza de especial protección estatal y esta sometido a las condiciones y beneficios establecidos por las disposiciones reguladoras de la materia, las que se incluyen en el Plan Nacional de Desarrollo, y como servicio público continuará bajo la dirección, regulación y control del estado, sin perjuicio de que su prestación pueda serle encomendada a los particulares. El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implica la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento. Por actividad transportadora se entiende un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas, de un lugar a otro, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los reglamentos del gobierno nacional.

El servicio público de Transporte dentro del país tiene un alcance nacional y se presta por empresas, personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas de acuerdo con las disposiciones colombianas y debidamente habilitadas por la autoridad de transporte competente.

En el caso del transporte terrestre automotor, cuando se trate de servicios que no presten dentro de las áreas metropolitanas, o entre ciudades que por su vecindad generen alto grado de influencia reciproca, bajo la coordinación del gobierno nacional a través del ministerio de transporte, cada autoridad municipal o distrital decide lo relacionado con la utilización de su propia infraestructura de transporte, a menos que por la naturaleza y complejidad del asunto, el ministerio de transporte asuma su conocimiento para garantizar los derechos del usuario al servicio

público. Cuando el servicio sea intermunicipal, será competencia del ministerio de transporte.

Las autoridades locales no pueden autorizar servicios regulares por fuera del territorio de su jurisdicción, so pena de incurrir en causal de mala conducta.

Teniendo en cuenta su pertenencia al sistema nacional del transporte, las decisiones adoptadas por las autoridades locales en materia de transporte terrestre automotor mediante actos administrativos de carácter particular y concreto, pueden revocarse de oficio por el ministerio de transporte sin el consentimiento del respectivo titular, de conformidad con las causales señaladas en el código contencioso administrativo.

Sin perjuicio de las garantías establecidas por las normas pertinentes, las empresas de transporte terrestre automotor pueden constituir fondos de responsabilidad como mecanismo complementario para cubrir los riesgos derivados de la prestación del servicio

Para la construcción y operación de nuevos terminales de transporte terrestre de pasajeros se tienen en cuenta los planes y programas diseñados por las oficinas de planeación municipal, así como el cumplimiento de los índices mínimos de movilización acordes con la oferta y la demanda de pasajeros, las redes y su flujo vehicular. Igualmente, sus instalaciones deben contar con los mecanismos apropiados para el fácil desplazamiento de los discapacitados físicos, y serán de uso obligatorio por parte de las empresas de transporte habilitadas para ello.

Los vehículos que se importen para ser destinados al desarrollo de programas gubernamentales especiales que impliquen la prestación de un servicio público específico, deben portar una placa especial de servicio público y solo podrán transitar por las zonas expresamente autorizadas para tal efecto, según lo determine el gobierno nacional.

El gobierno nacional es quien expide los reglamentos correspondientes, a efectos de armonizar las relaciones equitativas entre los distintos elementos que intervienen en la contratación y prestación del servicio público de transporte, con criterios que impidan la competencia desleal y promuevan la racionalización del mercado de transporte.

Las autoridades competentes en cada una de las modalidades terrestres podrán regular el ingreso de vehículos por incremento del servicio público

Las tarifas se calculan teniendo en cuenta:

- Costos de administración, mantenimiento y operación:
- Costos de Financiación.

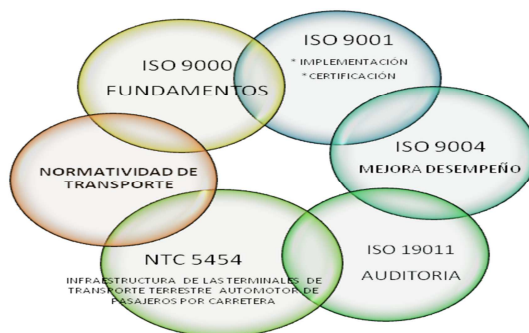
La Corporación Nacional de Terminales de Transportes - CNTT juega un papel muy importante para el sector de transporte terrestre de pasajeros por carretera, asume funciones de intermediación ante el ministerio de transporte.

En este momento 25 Terminales de Transporte Terrestre de Pasajeros por Carretera forman parte de la CNTT, cubriendo todas las regiones del país. Su junta directiva está conformada por los representantes legales de las terminales de transporte que hayan tenido un rendimiento destacado en sus empresas.

Para el proyecto de práctica a realizar en la Terminal de Transporte Terrestre de Ipiales, se tomará como referencia la Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 9001, versión mejorada 2008, ya que su implementación genera los siguientes beneficios:

- Mejor coordinación entre las áreas de la empresa
- Mejor conciencia de los objetivos de la empresa
- Mejor comunicación y calidad de la información
- Responsabilidades y autoridades claramente definidas
- Identificación de la causas reales de los problemas
- Logra y mantiene altos estándares de calidad del servicio
- Mejor imagen corporativa
- Evidencia ante los clientes las capacidades de la empresa
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado
- Oportunidad de competir en igualdad de condiciones con otras empresas

Figura 1 .Normatividad



4.3.1 NTC ISO 9001:2008

NTC ISO 9001 - 4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización debe, establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe:

- a.** identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- b.** determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c.** determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d.** asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e.** realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f.** implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto o servicio con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

NTC ISO 9001 - 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

NTC ISO 9001 - 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE: La norma señala que la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

NTC ISO 9001 - 5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

NTC ISO 9001 - 5.4.1 Objetivos de la calidad

NTC ISO 9001 - 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

NTC ISO 9001 - 5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NTC ISO 9001 - 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

NTC ISO 9001 - 6.2 RECURSOS HUMANOS

NTC ISO 9001 - 6.3 INFRAESTRUCTURA

NTC ISO 9001 - 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

NTC ISO 9001 - 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

NTC ISO 9001 - 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto: Entonces se determinará

- a. Los requisitos especificados por el cliente
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c. Los requisitos legales, y
- d. Requisitos de la organización.

NTC ISO 9001 - 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto ó servicio, esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse de que:

- a. están definidos los requisitos del producto o servicio,
- b. están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato pedido y los expresados previamente, y
- c. la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NTC ISO 9001 - 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativa a:

- a. la información sobre el producto,
- b. las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c. la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas

NTC ISO 9001 - 8.0 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

NTC ISO 9001 - 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

NTC ISO 9001 - 8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NTC ISO 9001 - 8.2.2 AUDITORIA INTERNA

NTC ISO 9001 - 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

NTC ISO 9001 - 8.4 ANALISIS DE DATOS

NTC ISO 9001 - 8.5.1 MEJORA CONTINUA

NTC ISO 9001 - 8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

NTC ISO 9001 - 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

4.3.2 Norma Técnica Colombiana NTC 5454 “Infraestructura de las Terminales de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera”, en lo relacionado con los factores que generen valor en la atención al cliente, y la normatividad que regula el transporte terrestre de pasajeros.²

NTC 5454- 5 REQUISITOS GENERALES

NTC 5454- 5.1 INSTALACIONES ACOMETIDAS: Todas las instalaciones eléctricas, gas, hidráulicas y sanitarias de la terminal deben cumplir con la reglamentación vigente expedida por la autoridad competente.

² I.C.S.: 03.220.20 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)

NTC 5454- 5.2 EDIFICACIONES: Toda edificación proyectada dentro de la terminal debe cumplir con las especificaciones de la norma sismo-resistente vigente en el territorio nacional. La señalización hacia el interior para la edificación debe cumplir con las regulaciones y normas técnicas en señalización de edificaciones abiertas al público.

NTC 5454- 5.3 PAVIMENTOS: Toda estructura de pavimento debe estar basada en los estudios de tránsito aplicables al desarrollo del terminal

NTC 5454- 5.4 GEOMETRIA DE LAS VIAS Y ACCESOS: Los elementos geométricos de la terminal para vías, accesos, giros, intersecciones, señalización, semaforización, deben cumplir con las reglamentaciones locales, regionales y nacionales vigentes para el municipio donde se desarrolla.

NTC 5454- 5.5 SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE: Cada terminal determina con base en estudios y diseños realizados dentro del componente urbanístico y arquitectónico el tipo de:

- Plataformas más recomendables
- Profundidades teóricas de operación en las diferentes plataformas
- Profundidades prácticas de operación en las diferentes plataformas
- Profundidad total de operación en las diferentes plataformas
- Distancias mínimas de seguridad
- Radios de giro
- Longitud de curvatura
- Peraltes
- Dimensión de altura de cordones y/o andenes
- Tipos de sumideros (recolectores de aguas lluvias)
- Reductores de velocidad
- Señalización horizontal y patios operativos
- Secciones transversales y longitudinales de las áreas de los patios operativos
- Velocidad de operación de las vías internas

5454- 5.6 ZONAS DE PARQUEO: Estas zonas deben cumplir con la reglamentación vigente en cada municipio para explotación e infraestructura de los parqueaderos públicos.

NTC 5454- 5.7 AREAS OPERATIVAS

NTC 5454- 5.7 PATIOS DE OPERACIONES:

a. La longitud mínima que debe tener un patio operativo para el giro y desplazamiento de los vehículos, esta relación directa con el tipo de plataformas que se designan para un determinado sector, por lo tanto de acuerdo al tipo de

plataformas elegidas, el patio operativo deberá contar con una profundidad total mínima para cada sector de abordaje y reserva.

b. En los patios de operaciones se admiten las pendientes necesarias para encauzar las aguas lluvias a los sumideros a recolectores de aguas lluvias ó servidas.

c. Todo patio de operación debe tener al menos un ingreso o salida alterno para permitir el mantenimiento de la puerta principal, su cubierta o instalaciones, también para que pueda ser utilizada como ruta de evacuación.

d. Los ingresos o salidas principales del patio o patios operativos deben contar con una cubierta a una altura y ubicación de sus apoyos que no interfieran con el flujo vehicular y labores de inspección de todo vehículo, pero que a su vez protejan a los operarios del efecto del clima.

e. Los patios operativos deben contar con orinales para conductores y ayudantes.

f. Para el diseño de niveles de circulación operacional en zonas peatonales se tendrán en cuenta los siguientes:

- A. Circulación libre
- B. Circulación limitada
- C. Confort personal
- D. Circulación sin contacto
- E. Circulación con contacto
- F. Elipse personal

NTC 5454- 5.7.2 PLATAFORMAS DE ABORDAJE: Las plataformas donde estacionan los vehículos en el patio operativo de una terminal, pueden ser ubicadas en diferentes formas, buscando un mejor aprovechamiento del terreno y al tipo de vehículos que ingresarán al patio o patios operativos y a los corredores viales que se articulan con la terminal.

Las plataformas de abordaje deben disponer de cubiertas que protejan al pasajero de la intemperie.

Los tipos de plataformas deben estar en concordancia con las clases de vehículos según lo estipulado en las normas vigentes.

Tipo A. Bus, buseta

Tipo B. Microbus y vans

Tipo C. Automovil, campero y camioneta

De acuerdo a la longitud y ancho de los vehículos las plataformas se clasifican de la siguiente forma:

Tabla 1 Clasificación de plataformas

Plataforma tipo	Longitud (m)	Rango promedio de sección (m)
A	$L \geq 12,80$ m	3,00 – 3,20 m
B	8,50 m	2,80 – 3,00 m
C	6,00 m	2,60 – 2,80 m

NTC 5454- 5.7.2.1 PLATAFORMA TIPO A: Es el área destinada a dar cabida a los vehículos con longitud superior a 9 m de largo y no superior a 2,50 m de ancho mientras se llevan a cabo las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros así como otras operaciones de atención del vehículo (limpieza interior).

Topellantas en plataforma A: Pueden ser fundidos en sitio, empotrados o anclados, cuando se trata de elementos prefabricados, de cualquier manera los topellantas deben ser macizos, con perfil tipo barrera, sin juntas y deben ser instalados de acuerdo a los siguientes requerimientos:

Tabla 2 Requerimientos para plataforma A

Altura	25cm
Base	20cm
cara inferior	8cm
Longitud mínima del elemento	100cm
Separación entre topellantas	50cm

NTC 5454- 5.7.2.2 PLATAFORMA TIPO B: Es el área destinada a dar cabida a los vehículos con longitud entre 6m y 9 m de largo y no superior a 2,50 m de ancho mientras se llevan a cabo las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros así como otras operaciones de atención del vehículo (limpieza interior).

Topellantas en plataformas tipo B: Pueden ser fundidos en sitio, empotrados o anclados, cuando se trata de elementos prefabricados, de cualquier manera los topellantas deben ser macizos, con perfil tipo barrera, sin juntas y deben ser instalados de acuerdo a los siguientes requerimientos:

Tabla 3 Requerimientos para plataforma B

Altura	25cm
Base	20cm
cara inferior	8cm
Longitud mínima del elemento	80cm
Separación entre topellantas	70cm
Separación al borde de la plataforma	90cm
Fuente: Norma NTC 5454	

NTC 5454- 5.7.2.3 PLATAFORMA TIPO C: Es el área destinada a dar cabida a los vehículos con longitud hasta 6m de largo y no superior a 2,50 m de ancho mientras se llevan a cabo las operaciones de embarque y desembarque de pasajeros así como otras operaciones de atención del vehículo (limpieza interior). Topellantas en plataformas tipo C: Pueden ser fundidos in situ, empotrados o anclados, cuando se trata de elementos prefabricados, de cualquier manera los topellantas deben ser macizos, con perfil tipo barrera, sin juntas y deben ser instalados de acuerdo a los siguientes requerimientos:

Tabla 4 Requerimientos para plataforma C

Altura	20cm
Base	20cm
cara inferior	5cm
Longitud mínima del elemento	70cm
Separación entre topellantas	70cm
Separación al borde de la plataforma	60cm
Fuente: Norma NTC 5454	

NTC 5454- 5.7.2.4 PLATAFORMAS FRONTALES: Son aquellas que se ubican en forma perpendicular al andén que separa el patio operativo de las taquillas y/o salas de espera y que a su vez sirve de circulación peatonal a los usuarios se ubican una a continuación de la otra dejando solamente de separación un andén de paso 1,20 m de sección.

Cuando se trate de plataformas tipo C, no es necesario la construcción de un andén separador en altura, pero si deben ir completamente señalizadas y numeradas. El andén separador entre plataformas debe tener una altura de 0,20 m. El andén de circulación, para los tipos de plataforma planteado, peatonal entre las plataformas y el parámetro de la sala de espera y taquillas de despacho debe tener un ancho mínimo de 4 m. Todas las plataformas de abordaje deben quedar debidamente enumeradas.

NTC 5454- 5.7.3 VIAS INTERNAS: Las terminales de transporte terrestre de pasajeros deben contar con accesos, para entradas y salidas de los vehículos, configurados de modo que no produzcan indiferencias entre los mismos ni alteraciones sensibles en la capacidad de circulación normal por las vías colindantes. La pendiente máxima en vías internas es del 5%.

NTC 5454- 5.7.4 PLATAFORMAS DE RESERVA Y/O OPERACIONES: Conservan las mismas dimensiones que las expresadas para las plataformas de abordaje, pero no incluyen separadores con andén.

NTC 5454- 5.7.5 PLATAFORMAS DE DESCENSO: Las longitudes requeridas en estas plataformas son:

- Longitudes requeridas en plataformas de descenso bus de lujo 16m
- Longitudes requeridas en plataformas de descenso bus microbús 12m
- Longitudes requeridas en plataformas para descenso taxis, camionetas 7m

NTC 5454- 5.7.6 SALA DE ESPERA: Deben estar provistas de cubierta. Los pisos deben contar con una superficie antideslizante para tráfico pesado. Deben estar dotadas de sillas para los viajeros y disponer con un mínimo de 16 asientos por cada taquilla.

NTC 5454- 5.7.7 AREA PARA COMPRA DE TIQUETES: Debe estar diseñada de acuerdo con las proyecciones de pasajeros movilizados en cada terminal. La iluminación artificial para estas salas debe estar de acuerdo con la normativa vigente.

NTC 5454- 5.7.8 TAQUILLAS DE DESPACHO: Estos módulos deben ser mínimo de 2.50m de ancho * 2.00m de fondo, y 3.00m de ancho * 2.00m de fondo, su altura entre piso y cielorraso es de 2.60m. Cada modulo debe contar con acometida eléctrica, salida telefónica y red de datos independiente, la altura del mostrador para atención al público debe estar entre 0.95m y 0.75m.

NTC 5454- 5.7.9 AREAS ACONDICIONADAS PARA MEDICINA PREVENTIVA: Debe cumplir con las exigencias de la infraestructura y servicios para la habilitación requeridos en las normas vigentes establecidas en el Sistema Único de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, Reglamentado por el Ministerio de la Protección Social.

NTC 5454- 5.7.10 TAQUILLA DE RECAUDOS: Debe ser un área con destinación exclusiva para el pago y recaudo de la tasa de uso; puede ocupar uno o dos módulos de las taquillas de despachos. Debe contar mínimo con la misma infraestructura de la taquilla, con medidas de seguridad en cuanto a ingreso, vidrios de seguridad, sistema de alarma y caja fuerte.

NTC 5454- 5.7.11 ZONAS COMUNES DE ASCENSO Y DESCENSO DE LOS USUARIOS DE TAXIS URBANOS: El ancho mínimo debe ser de 4.00m en toda su extensión. Debe estar ubicado en una zona diferente a la del servicio colectivo urbano.

NTC 5454- 5.7.12 ZONAS COMUNES DE ABORDAJE Y DESCENSO DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS COLECTIVOS URBANOS: El ancho mínimo debe ser de 4.00 m en toda su extensión. Debe estar ubicado en una zona diferente a la del servicio de taxis urbanos.

NTC 5454- 5.7.13 ZONAS COMUNES AL INTERIOR DE LA EDIFICACION: El factor de áreas comunes (pasillos de circulación y plazoletas) se calcula en razón al grado de actividad comercial que se proyecta tener en la terminal.

NTC 5454- 5.7.14 SEÑALIZACION HACIA EL INTERIOR DE LA EDIFICACION: Debe cumplir con toda la normatividad vigente para señalización de edificaciones abiertas al público.

NTC 5454- 5.7.15 ESTACION DE COMBUSTIBLE: Debe ubicarse en sector de fácil acceso a los transportadores que ingresan o despachan desde la terminal vehículos de transporte de pasajeros por carretera. No se permite incluir áreas para el estacionamiento de vehículos.

NTC 5454- 5.7.16 LAVADA Y ALISTAMIENTO DE VEHÍCULOS: Debe contar con toda la infraestructura para el manejo y separación de materiales sólidos grasas, aceites y jabones, que se desprenden del lavado de los vehículos, antes de ser derramados en la red de alcantarillado de aguas negras de la ciudad.

NTC 5454- 5.7.17 BAHIA ACOPIO DE TAXIS URBANOS: Se debe definir, señalar y demarcar la zona donde acceden los vehículos con usuarios que llegan a la terminal y la zona de parqueo de quienes prestan el servicio de los que salen de la terminal.

NTC 5454- 5.7.18 BAHIA DE ACOPIO DE BUSES URBANOS: Se debe definir, señalar y demarcar la zona donde se pueden estacionar los vehículos de servicio colectivo urbano debidamente autorizados por la secretaria de tránsito de cada municipio.

NTC 5454- 5.7.19 PUNTO DE INFORMACION: La ubicación en lo posible debe ser en un lugar visible del corredor peatonal de la terminal y cerca a las salas de espera y con un área mínima de 6.00m^2 , debe ser un área a la cual se pueda acceder por todos sus costados, contar con una acometida eléctrica, telefónica y red de datos, debe estar comunicada con la parte operativa y administrativa de la terminal vía telefónica y por red de datos. La altura del mostrador debe estar entre 0.75m y 0.95m.

NTC 5454- 5.7.20 OFICINA DE ATENCION AL USUARIO: Esta debe informar a los usuarios aspectos relacionados con los servicios que presta la Terminal de Transporte, apoyar trámites sociales requeridos por los usuarios, tramitar quejas, reclamos y sugerencias, medir el nivel de satisfacción del usuario, generar espacios de participación social en el sector transporte, desde la perspectiva de las terminales de transporte, promover el uso adecuado de la red de servicios.

NTC 5454- 5.7.21 SISTEMAS DE INFORMACION: Las tecnologías aplicadas a las terminales de transporte deben estar enmarcadas en tres niveles de servicio que determinan la calidad, oportunidad de la operación y seguridad del servicio de la misma.se deben considerar los siguientes aspectos:

- a. Operativa y administrativa: Se debe soportar con una plataforma tecnológica adecuada que integre las diferentes áreas de la organización en forma ágil y oportuna con aplicaciones integradas en su totalidad que agilicen los procesos y eviten el doble procesamiento de información.
- b. Áreas de servicio: Comprenden los servicios ofrecidos a los usuarios de la terminal con calidad, oportunidad y acceso a los mismos.
- c. Seguridad: Debe tener medios electrónicos que permitan garantizar la seguridad del usuario en la terminal.

NTC 5454- 5.7.22 Gestión del Control y Seguridad de la Información: Las terminales de transporte deben implementar metodologías y herramientas tecnológicas que garanticen el procesamiento y seguridad de la información dentro de las siguientes áreas: procesamiento, acceso a la información, almacenamiento, controles y seguridades, transferencia de la información.

NTC 5454- 5.7.23 Locales para Encomiendas: Debe estar en un área independiente a la atención de pasajeros, pueden quedara l interior de la terminal, deben contar con ventanillas de atención al público en general en la parte frontal y un acceso por la parte posterior para el ingreso y salidas de mercancías hacia los vehículos de servicio público.

NTC 5454- 5.7.24 PLATAFORMAS DE ENCOMIENDAS: Debe contar con plataformas tanto para los usuarios como para los transportadores con el fin de ubicar los vehículos.

NTC 5454- 5.7.25 PARQUEADEROS PUBLICOS: Los parqueaderos exteriores deben contar con un cerramiento en todo su perímetro con una altura mínima de 2.40m.

NTC 5454- 5.7.26 PARQUEADEROS DE RESERVA: El área mínima de parqueaderos de reserva es un porcentaje que no debe ser inferior al 40% del área total de patios operativos.

NTC 5454- 5.7.27 CASETA DE CONTROL DE VEHÍCULOS AL PATIO DE OPERACIONES: Deben contar con las instalaciones necesarias para albergar en su interior al personal y/o sistema que realiza el control de vehículos que están autorizados a ingresar y salir del patio operativo y de ingreso a las plataformas de descenso. Deben contar con un servicio sanitario y lavamanos, puesto para cafetería y guarda ropas, contar con fluido eléctrico, ductos para la instalación de línea telefónica red de datos y de señal de cámaras que se comuniquen con la parte operativa y administrativa de la terminal.

NTC 5454- 5.7.28 CAJAS EXCRETORAS: Deben estar ubicadas en la zona de lavado y alistamiento de vehículos.

NTC 5454- 5.7.29 AREA DESTINADA PARA ESTACIONAR COCHES MALETEROS: Debe establecerse un área en las zonas de circulación peatonal o en el patio operativa de la terminal en donde sin causar perjuicio alguno se puedan estacionar los coches maleteros.

NTC 5454- 5.7.30 ARTICULACION VIAL CON EL TRANSPORTE URBANO: Las vías de acceso al terminal deben articularse con las vías de transporte urbano, masivo, municipal, departamental o nacional según sea el caso en forma y diseño tal, que garanticen el flujo normal de vehículos en el área correspondiente.

NTC 5454- 5.8 DISEÑO ARQUITECTONICO:

NTC 5454- 5.8.2 EQUIPAMIENTO URBANO: Los elementos tales como instalaciones de alumbrado, cabinas y aparatos telefónicos, relojes callejeros, bancas, canecas de basura, señalizaciones y otros, deben cumplir con las especificaciones estipuladas por las oficinas de planeación, curadurías, empresas de servicios públicos y Secretarías de Obras Públicas y Tránsito de cada ciudad.

NTC 5454- 5.8.2 ZONAS DURAS EN EXTERIORES: El material de piso en las zonas duras exteriores, deberá proporcionar una superficie regular y estable en todas las condiciones.

NTC 5454- 5.8.3 ZONAS VERDES: No pueden poblarse con especies vegetales no autorizadas por la Secretaría de Obras Públicas o contraindicadas por las empresas de servicios públicos de cada ciudad y otras autoridades competentes.

NTC 5454- 5.8.4 ACABADOS INTERIORES: No deben emplearse materiales que al ser expuestos al fuego, produzcan por descomposición o combustión, sustancias tóxicas, en concentraciones superiores a las provenientes del papel o madera bajo las mismas condiciones.

NTC 5454- 5.8.5 ESCALERAS INFERIORES: Toda escalera que sirva como medio de evacuación de más de dos peldaños. Deben tener el carácter de fija y permanente.

NTC 5454- 5.8.6 RAMPAS: Las rampas deben estar de acuerdo con la normativa legal vigente.

NTC 5454- 5.8.7 ANDENES: deben estar de acuerdo con la normativa legal vigente.

NTC 5454- 5.8.8 SEÑALIZACION DE SALIDAS DE EVACUACION: deben estar de acuerdo con la normativa legal vigente.

NTC 5454- 5.8.9 CERRAMIENTOS EXTERIORES: Deben cimentarse adecuadamente, para impedir su deterioro o derrumbamiento por asentamiento, desplome o agrietamiento.

NTC 5454- 5.8.10 CUBIERTAS: Las cubiertas de los techos deben asegurarse firmemente a los elementos de soporte y deben protegerse adecuadamente contra la intemperie. Deben ser construidas con materiales anti inflamables, los sistemas de drenajes en cubiertas, deben tener pendientes adecuadas para el drenaje de aguas lluvias.

NTC 5454- 5.8.11 EVACUACION: deben estar de acuerdo con la normativa legal vigente.

NTC 5454- 5.8.12 Baterías Sanitarias: Deben contar con servicios sanitarios para hombres o mujeres incluyendo las personas con movilidad reducida. Estos deben estar dotados como mínimo de inodoro, lavamanos, orinales y duchas. Incluyen también mesón cambio de pañales y sanitarios para niños.

4.3.3 Decreto 2762 de diciembre 20 de 2001

Decreto 2762 - Capítulo I -Disposiciones Generales

Artículo 1º. a) Definir las condiciones y requisitos mínimos para la creación, habilitación y homologación de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera; b) Reglamentar la operación de la actividad transportadora que se desarrolla dentro de los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera; c) Determinar las sanciones, así como los sujetos activos y pasivos de las mismas, por el incumplimiento de las obligaciones y violación a las prohibiciones contenidas en el presente decreto.

Artículo 2º. Naturaleza del servicio y alcance. Se consideran de servicio público las actividades que se desarrollan en los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, entendiéndolas como aquellas que se refieren a la operación, en general, de la actividad transportadora.

Artículo 3º. Naturaleza jurídica de los terminales. Las empresas administradoras y operadoras de terminales de transporte terrestre automotor son sociedades de capital privado, público o mixto, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y organización propios y se regirán por las disposiciones pertinentes de acuerdo al tipo de sociedad que se constituya.

Artículo 4º. Prestación de este servicio público. El servicio público a que se refiere este decreto será prestado por personas jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos en el mismo y demás normas que lo complementen o adicionen.

Artículo 5º. Definición. Son consideradas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.

Artículo 6º. Obligatoriedad. Las empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera que tengan autorizadas o registradas rutas en cuyos municipios de origen o destino exista terminal de transporte autorizado por el Ministerio de Transporte, están obligadas a hacer uso de estos para el despacho o llegada de sus vehículos. Las rutas de influencia se sujetarán a lo establecido por la autoridad municipal en lo relacionado con el ingreso a los terminales de transporte, a la definición del sitio de llegada y despacho o a los terminales de transferencia cuando se trate de los sistemas de transporte masivo.

Decreto 2762 - CAPITULO II-Autoridades competentes

Artículo 7º. Autoridades. En materia de terminales de transporte, y para los diferentes efectos, se consideran autoridades competentes las siguientes:

-Autoridad municipal o distrital: Para la determinación de los planes y programas contenidos en el Plan de Ordenamiento Territorial, POT, el traslado de las empresas de transporte a las instalaciones del terminal de transporte y la prohibición del establecimiento de terminales en instalaciones particulares diferentes a las aprobadas por el Ministerio de Transporte dentro del perímetro de los respectivos municipios.

-Ministerio de Transporte: Para la regulación, autorización a nuevos terminales, reglamentación de la operación de las terminales de transporte y fijación de la tasa de uso.

-Superintendencia de Puertos y Transporte: Para la inspección, control y vigilancia de la operación de los terminales de transporte, y del desarrollo de programas de seguridad en la operación del transporte.

Decreto 2762 – CAPITULO III-Requisitos mínimos para la creación y habilitación de un terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera

Artículo 8º. Estudio. Para la creación y operación de un terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, se deberá efectuar por la sociedad interesada, sea esta privada, pública o mixta, un estudio de factibilidad que contenga la justificación económica, operativa y técnica del proyecto.

Artículo 9º. Justificación técnica. El estudio de factibilidad deberá contener como mínimo: número de empresas de transporte, número y clase de vehículos, número de despachos, rutas que confluyen tanto en origen, tránsito o destino, número de habitantes en cuyo caso el municipio que aspire a tener un terminal debe tener una población certificada superior a cien mil habitantes, demanda total existente de transporte y la oferta de transporte.

La proyección de la infraestructura deberá garantizar el cubrimiento del crecimiento de la demanda del servicio, mínimo por los próximos 20 años, así como prever que la misma permita el adecuado acceso y salida del terminal de transporte en forma permanente.

En todo caso las condiciones técnicas y operativas ofrecidas deberán permitir una explotación rentable, eficiente, segura, cómoda y accesible a todos los usuarios, contando con mecanismos para el fácil desplazamiento de los discapacitados físicos.

Artículo 10. Aprobación del proyecto. El peticionario deberá presentar solicitud formal, dirigida al Ministro de transporte, y adjuntar al estudio de que trata el artículo 8º, los siguientes documentos: manual operativo de la terminal, licencia ambiental, licencia de urbanismo, acreditación o certificado de existencia y representación legal de la sociedad, si son entes territoriales las correspondientes autorizaciones de las asambleas o concejos municipales y las demás que ordene la ley.

Cuando la solicitud reúna los requisitos exigidos en el presente decreto, el Ministerio de Transporte, dentro del término de tres (3) meses contados a partir de la fecha de radicación, se pronunciará sobre la solicitud a través del correspondiente acto administrativo, otorgando o negando la habilitación.

Decreto 2762 - CAPITULO IV Tasas de uso

Artículo 11. Definición. Denominase tasas de uso el valor que deben cancelar las Empresas de Transporte por el uso de las áreas operativas de los terminales de transporte terrestre de pasajeros por carretera, a la empresa terminal de transporte.

Artículo 12. Fijación. El Ministerio de Transporte mediante resolución y teniendo en cuenta, la clase de vehículo a despachar, la longitud de la ruta y el número de terminales en el recorrido, fijará las tasas de uso que deben cobrar los terminales de transporte terrestre, autorizados por este, a las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros usuarias de los mismos, la cual se compone de dos partes: una suma que se destinará al desarrollo de los programas atinentes a la seguridad definidos en el numeral 8 del artículo 13 del presente decreto la cual será recaudada por los Terminales de Transporte y transferida íntegramente a la entidad administradora de los mencionados programas y la otra parte restante ingresará a la Empresa Terminal de Transporte.

Decreto 2762 -CAPITULO V-Obligaciones de las terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera

Artículo 13. Obligaciones. Son obligaciones de las empresas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera las siguientes:

1. Operar los terminales de transporte de conformidad con los criterios establecidos por el presente decreto y normas que lo complementen o adicionen.
2. Prestar los servicios propios del terminal relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.
3. Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.
4. Permitir el despacho, únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
5. Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.
6. Permitir al interior del terminal, el desempeño de sus funciones a las autoridades de transporte y tránsito respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora.
7. Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde el terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.
8. Con fundamento en el artículo 2º de la Ley 336 de 1996 y en consonancia con los programas de seguridad que implemente el Ministerio de Transporte, las empresas terminales de transporte actualmente en operación, deberán disponer dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de vigencia del presente Decreto, dentro de las instalaciones físicas de cada terminal de transporte, los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholimetría a una muestra representativa de los conductores que estén próximos a ser despachados del respectivo terminal. Para el desarrollo de estos programas se contará con los recursos previstos en el artículo 12 del presente decreto, los cuales se manejarán de manera coordinada y organizada entre las

empresas de transporte intermunicipal de pasajeros usuarias de los terminales, o a través de sus agremiaciones y los terminales de transporte en su conjunto.

9. Suministrar al Ministerio de Transporte de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca el ministerio.

10. Cobrar las tasas de uso fijadas por el Ministerio de Transporte en los términos del presente decreto y de la resolución respectiva.

11. No permitir, bajo ningún pretexto, dentro de las instalaciones de las terminales, el pregoneo de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras.

Decreto 2762 -CAPITULO VI-Derechos, deberes y prohibiciones de las empresas de transporte frente a los terminales de transporte terrestre automotor

Artículo 14. Derechos. Las empresas transportadoras debidamente autorizadas o habilitadas para prestar el servicio de transporte de pasajeros, al utilizar los terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros tendrán los siguientes derechos:

1. Acceder a los servicios que prestan las empresas terminales de transporte a través de su infraestructura, en condiciones de seguridad y comodidad.

2. Utilizar las áreas operativas de los terminales de conformidad con la distribución y asignación definida por la empresa terminal respectiva.

3. Tener acceso, en condiciones de equidad, a los servicios conexos y complementarios que ofrecen las Terminales, dentro de las condiciones de uso establecidas.

Artículo 15. Deberes. Son deberes de las empresas transportadoras usuarias de terminales de transporte los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en la ley y en el presente decreto.

2. Cumplir las normas de tránsito dentro de los terminales.

3. Dar precisas instrucciones a los conductores, para detener sus vehículos en los puntos de control periférico de los terminales y permitir a las autoridades de transporte y tránsito la revisión del recibo de pago de las tasas de uso.

4. Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la empresa terminal de transporte a las empresas transportadoras por los despachos efectivamente realizados, en los términos del presente decreto y de la resolución respectiva.

5. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la empresa terminal como a los usuarios.

Artículo 16. Prohibiciones: Se prohíbe a las empresas transportadoras de pasajeros, usuarias de los terminales:

1. La utilización de las áreas operacionales por un tiempo mayor a lo establecido en el correspondiente manual operativo.
2. La salida de sus vehículos de los terminales sin cancelar la tasa de uso respectiva.
3. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
4. Exender los tiquetes, por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
5. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.
6. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
7. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso.
8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
9. Realizar en las áreas operativas de los terminales mantenimiento, aseo o arreglos mecánicos a los vehículos.
10. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de cada terminal. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto.

Decreto 2762 -CAPITULO VII-Sanciones y procedimientos

Artículo 17. Sanciones a los terminales de transporte. De conformidad con lo previsto en el artículo 9º de la Ley 105 de 1993 y normas complementarias, las autoridades previstas en el artículo 7º del presente decreto, dentro de lo que sea de su competencia, podrán sancionar a las empresas terminales de transporte que incumplan con las obligaciones señaladas en el artículo 13 del presente decreto, con amonestación escrita o multas que oscilan entre 1 y 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En la graduación de la sanción se tendrán en cuenta la gravedad de la infracción, las circunstancias que rodearon la misma y la incidencia del hecho en la adecuada prestación del servicio público de transporte.

Artículo 18. Procedimiento. Para garantizar el derecho de defensa y la eficacia del debido proceso, en la aplicación de las sanciones contempladas en el presente decreto, se tendrá en cuenta el procedimiento previsto en los artículos 50 y 51 de la Ley 336 de 1996 o normas posteriores que la modifiquen o sustituyan.

Artículo 19. Sanciones a las empresas de transporte. A las empresas de transporte terrestre de pasajeros, usuarias de los terminales de transporte que incumplan con las obligaciones o incurran en las prohibiciones previstas en el presente decreto y en el manual operativo de cada terminal, les serán aplicadas

las sanciones de amonestación escrita o multas que oscilan entre 1 y 5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En la graduación de la sanción se tendrán en cuenta la gravedad de la infracción, las circunstancias que rodearon la misma y la incidencia del hecho en la adecuada prestación del servicio público de transporte.

Las sanciones pecuniarias, a las que se refiere el presente artículo serán impuestas por el gerente de la terminal, con fundamento en el procedimiento que para este efecto se establezca en el manual operativo que regula la relación de derecho privado, existente entre este último y la empresa transportadora, siempre y cuando la comisión de la falta se produzca al interior del terminal. Lo anterior, sin perjuicio de que algunas conductas, por su naturaleza, puedan ser también objeto de investigación y sanción por parte de las autoridades de tránsito y transporte competentes.

Decreto 2762 -CAPITULO VIII-Disposiciones varias

Artículo 20. Traslado de las empresas al terminal. Los Alcaldes Municipales podrán ordenar el traslado de las empresas de transporte a los terminales, prohibiendo su funcionamiento en instalaciones particulares dentro del perímetro urbano de los respectivos municipios.

Artículo 21. Consejo consultivo de terminales de transporte. Créase el Consejo Consultivo de Terminales de Transporte como un organismo asesor y consultor del Ministerio de Transporte, el cual estará integrado de la siguiente manera:

-El Ministro de Transporte o su delegado, quien lo presidirá.

-Un (1) representante de las entidades gremiales nacionales del transporte intermunicipal de pasajeros.

Un (1) representante de las entidades gremiales de los terminales de transporte terrestre.

Dicho consejo se reunirá de manera ordinaria una vez cada semestre y de manera extraordinaria cuando lo convoque un número plural de sus integrantes, y tendrá como función principal hacer recomendaciones al Ministerio de Transporte, con relación a las políticas generales sobre terminales de transporte

Artículo 22. Colaboración de las autoridades de tránsito. Con el fin de contribuir al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente decreto, las autoridades de transporte y tránsito nacionales y locales, velarán para que las empresas transportadoras utilicen los terminales de transporte terrestre de conformidad con el presente decreto y exigirán el comprobante que acredite la cancelación de las tarifas de las tasas de uso. Igualmente controlarán que las

empresas transportadoras hagan uso de las vías de salida e ingreso a los terminales, y no recojan pasajeros por fuera del terminal de transporte.

Artículo 23. Cumplimiento de las normas. Las autoridades de policía colaborarán con los gerentes de las terminales para velar por el cumplimiento de las normas establecidas por este decreto.

Artículo 24. Transitorio. Las terminales de transporte actualmente en funcionamiento, dentro del año siguiente a la vigencia del presente decreto, deberán obtener de parte del Ministerio de Transporte la respectiva homologación de su habilitación, para lo cual deberán enviar la justificación técnica de que trata el artículo 9º del presente decreto, junto con el respectivo manual operativo para refrendación, por parte del ministerio. A partir de esa fecha, si no se ha obtenido la respectiva homologación la empresa terminal no estará autorizada para cobrar las tasas de uso.

5. ESTADO ACTUAL DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES

La sociedad Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales S.A. es una sociedad anónima de economía mixta de orden municipal con domicilio en el municipio de Ipiales, Departamento de Nariño, República de Colombia.

La sociedad se constituyó mediante escritura pública No. 1825 del 20 de noviembre de 1.992 otorgada por la Notaria Primera del Circulo de Ipiales, reformada mediante escritura No. 2796 del 19 de diciembre de 1.994.

La Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales S.A., con el fin de cumplir con el objeto social para la cual fue creada, cuenta con unas instalaciones físicas ubicadas en la Cra. 2a. No. 2-81, Barrio la Laguna del municipio de Ipiales.

La dirección y administración está a cargo de la Junta Directiva y de la Gerencia como representante legal.

La estructura organizacional está conformada por: el Revisor Fiscal, Asesor Jurídico como líneas staff y dos subgerencias, Subgerencia Administrativa y Financiera y la Subgerencia Operativa.

La Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales S.A. posee diferentes áreas físicas como el área externa adyacente al edificio destinadas a la circulación, parqueo y funcionamiento de las operaciones de transporte intermunicipal de pasajeros y el área interna del edificio como son: oficinas administrativas, salas de espera, guarda equipajes, entre otras.

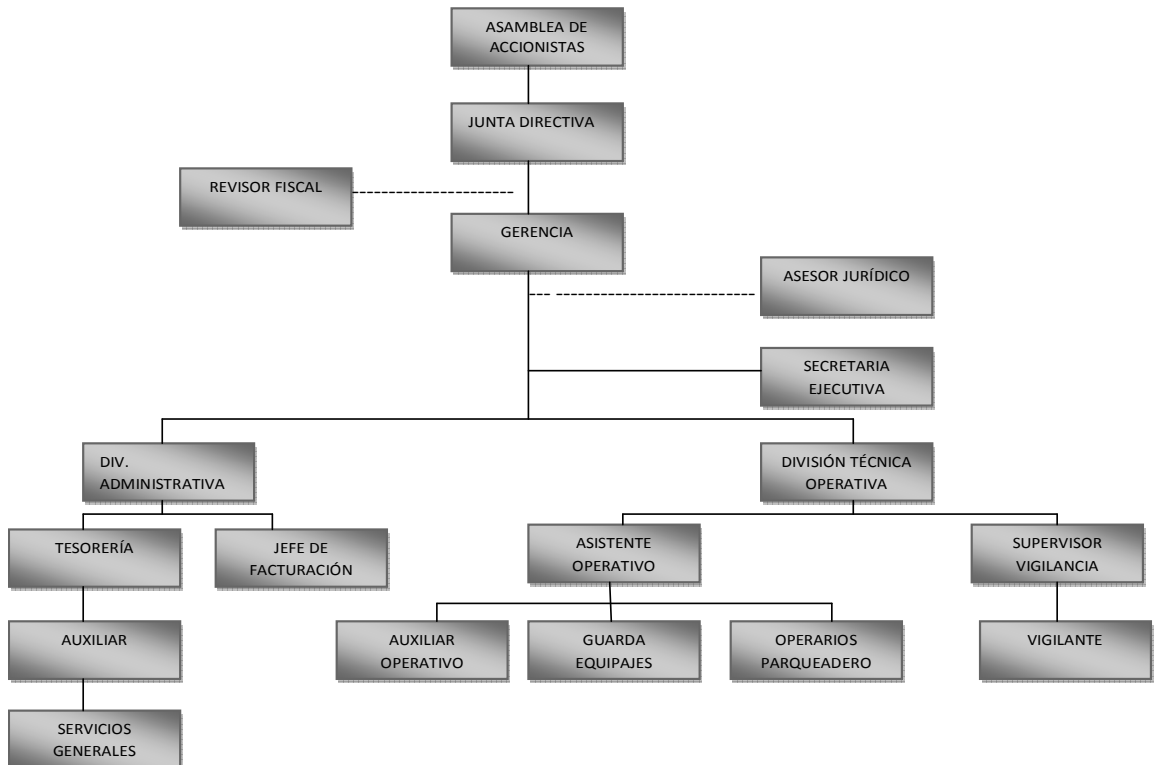
El Concejo Municipal de Ipiales a nombre del municipio está facultado para constituir y hacer parte de la sociedad de economía mixta. El municipio de Ipiales posee el 90% de las acciones suscritas a la fecha de constitución de la sociedad.

Actualmente la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, presta sus servicios en condiciones regulares, dispone de un manual de funciones y procedimientos, que no es aplicado por cada uno de los responsables, hay falta de conocimiento de los deberes y tareas con las que cada área debe cumplir, generando la falta de control en la ejecución de los procesos y obstaculizando a los avances tanto administrativos como operativos de la empresa. Es por ello que surge la inquietud de certificarse ante ICONTEC como requisito para el funcionamiento de las empresas públicas y mixtas y procurando brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos de la Terminal, basados en la planeación de sus actividades, generando avances en la realización de sus actividades por medio de una regulación y control de las responsabilidades como empresa prestadora del servicio de transporte terrestre en el municipio de Ipiales.

5.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, presenta un organigrama de tipo lineal – vertical, en el cuál se visualizan fácilmente las jerarquías de la empresa.

Figura 2. Estructura Organizacional de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales



Fuente: Esta investigación

5.2. FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Asamblea de accionistas: Es deber de la asamblea de accionistas contribuir con el capital mediante la compra de las acciones o títulos fiduciarios de la empresa, elegir la junta directiva, realizar sesiones extraordinarias para velar por el bienestar de los asociados.

En la TTTPI la asamblea de accionistas esta conformada como socio mayoritario la Alcaldía municipal de Ipiales con el 90% y el 10% restante esta conformado por las empresas de transporte que laboran dentro de la terminal.

Junta directiva: La Junta directiva de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales la integran Alcalde, gerente y representantes legales de las empresas de transporte.

Es función de la junta diseñar las estrategias empresariales. (Formulación y ejecución), brindar información sobre el entorno económico, social, político, etc., planeación del Recurso Humano, evaluación de la empresa, evaluación financiera, implementación de políticas financieras, asesoría, seleccionar el equipo directivo y de gerencia (Reclutamiento y selección), crear políticas que regulen las actividades de los directivos.

Revisor fiscal: Debe revisar y evaluar sistemáticamente los componentes y elementos que integran el control interno, en forma oportuna e independiente en los términos que señala la ley.

Gerencia: Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes divisiones, planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la junta directiva, Ser proactivo, es decir, armonizar en todas las decisiones y todos los actos los requerimientos del futuro inmediato y a largo plazo, velar por el buen manejo del presupuesto de la empresa, coordinar y direccionar los recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros de la organización.

Asesor jurídico: Como función tienen elaborar y/o asesorar en la formulación de proyectos de normas legales, convenios, contratos y otros documentos afines, debiendo refrendar el documento correspondiente, coordinar y ejecutar acciones de apoyo a la gestión de los órganos de la alta dirección, en las reuniones de Directorio y de las Juntas Generales.

Secretaria ejecutiva: Sus funciones son recibir las solicitudes de servicios por parte de los usuarios, hacer una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos, atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara, hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.

División Administrativa: La división administrativa se encarga de programar los pagos a proveedores, participar en la elaboración de los informes financieros de ingresos y egresos, revisar el pago de nómina, formalizar las ordenes de compra, participar en la elaboración del anteproyecto del presupuesto anual, revisar las políticas de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, participar en la elaboración del programa anual de adquisiciones de la empresa en base a los requerimientos de las diferentes áreas, autorizar las órdenes de compra, pedidos y elaboración de contratos de reparación.

División Técnica: Planeación, dirección, coordinación y ejecución del sistema de regulación de funcionamiento de empresas de transporte público municipal, planeación, coordinación y desarrollo de planes relacionados con el

5.3. CONFORMACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL

Como se observa en la siguiente tabla, la Empresa esta conformada actualmente por 51 empleados de los cuales: 10 pertenecen a contrato fijo, 40 por prestación de servicios contratados a través de empresas cooperativas de seguridad y 1 por contrato a término fijo

Tabla 6 Conformación de la Planta de Personal

TIPO DE PERSONAL	NOMINA	COOPERATIVA	CONTRATISTAS
Personal Directivo	3	0	0
Personal Administrativo	6	5	1
Personal Operativo	0	14	0
Personal de Seguridad	0	9	0
Personal de Servicios Generales	1	12	0
Total	10	40	1

Fuente: Esta investigación

5.4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES

5.4.1 Misión: “La Sociedad Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales S.A. tiene como misión la prestación de un servicio público, regulado por el estado, que contribuye a la organización, control y mejoramiento del transporte de personas en la ciudad de Ipiales y su área de influencia, en los niveles interregional e internacional, poniendo a disposición de nuestros usuarios servicios básicos, operacionales y complementarios, involucrando personal idóneo y comprometido con la cultura del servicio”³.

5.4.2 Visión: “Para el 2009, seremos una entidad reconocida a nivel local y nacional por promover la cultura de calidad, enfocada hacia la satisfacción de nuestros usuarios (pasajeros, transportadores y copropietarios) para que su permanencia sea amable, confortable, segura, oportuna y que garantice el derecho constitucional al libre desarrollo de la personalidad. En el 2010, nuestra institución habrá culminado obras de infraestructura del área administrativa, enfocada a liberar espacios que se destinarán a la explotación de actividades comerciales requeridas por los usuarios, así mismo habrá iniciado obras de

³ Manual de calidad. Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales. Página 2

adecuación del área de restaurantes logrando la integralidad de los servicios complementarios que presta la Terminal”⁴.

5.5. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA TTPI

Los usuarios de la terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales se identifican en 3 tipos de usuarios que son:

Consumidor: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios prestados por la terminal como el transporte, envío de encomiendas, locales comerciales, y zonas comunes para su bienestar.

Transportador: Presta el servicio de transporte a los diferentes destinos nacionales siendo una Terminal de origen para diferentes puntos del país. Los transportadores pagan la tasa de uso para realizar sus operaciones en la terminal garantizando el trato amable y la satisfacción de los usuarios.

Copropietarios: Persona natural o jurídica que posee un local comercial en las instalaciones Edificio Terminal de Transportes.

De los anteriores según al servicio al cuál acceden se clasifican como usuarios internos los transportadores y copropietarios de la Terminal y usuarios externos a los consumidores.

5.6. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA TTPI

Los servicios directos regulados por la empresa son:

- Expedición de tasa de uso para los transportadores
- Regulación de pruebas de alcoholimetría a cargo de los administradores, Consorcio y Sotraobando.

5.7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Los servicios complementarios que se ofrecen están a cargo de los copropietarios de la empresa, siendo regulados por la administración de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, dentro de estos se encuentran:

- Restaurantes
- Cafeterías
- Telefonía
- Internet
- Servicio de encomiendas

⁴ Manual de calidad. Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales. Página 3

- Equipajeros
- Lustrabotas
- Loteros y Chanceros
- Guarda Equipajes
- Auxiliares de Bodega
- Parquadero
- Baterías Sanitarias
- Sala de Espera
- Locales comerciales

6. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES

A partir de la recolección de información por medio de encuestas (fuentes primarias) y la recolección de datos por fuentes secundarias, se estudia y analiza la percepción del usuario de la Terminal de Transporte terrestre de Pasajeros de Ipiales frente a los servicios ofrecidos por la empresa, con la cual se logrará medir la satisfacción del cliente a través de los indicadores de calidad y mediante estos resultados, diseñar el proceso de Atención al Usuario para la calidad del servicio.

6.1. METODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DEL MERCADO

El método utilizado para la recolección de información primaria en la investigación de mercados son: la encuesta y la entrevista, las razones son:

- Existe el acceso directo al mercado para aplicar las encuestas Véase en el anexo A...
- Existe el acceso directo al personal administrativo y operativo de la empresa para realizar la entrevista.
- Los recursos financieros son mínimos, puesto que la investigadora (Autora del trabajo de grado) es la encargada de realizar el trabajo de campo.

La información secundaria se obtiene a través de la recopilación de documentos como son: NTC ISO 9001:2008, NTC 5454 y normatividad relacionada con la actividad de transporte terrestre de pasajeros.

6.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el desarrollo de este trabajo, se tomó como área de estudio la ciudad de Ipiales y como elemento de estudio a los usuarios de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales: comunidad, transportadores y copropietarios.

Estos sectores son los clientes en los diferentes servicios que presta la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales.

Tabla 7 Empresas de transporte - Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales.

CODIGO	NOMBRE
001	AUTOPANAMERICANO
002	COINTRASOCEANICA
003	CONTINENTAL BUS
CODIGO	NOMBRE

Tabla 7. (Continuación)

004	COOP. SUPERTAXIS DEL SUR
005	COOTRANAR LTDA
006	COOTRANSCARLOSAMA
007	COOTRANSCORDOBA
008	COOTRANSCUM
009	COOTRANSESPINO
010	COOTRANSGUACHUCAL
011	COOTRANSGUALMATAN
012	EXPRESO LAS LAJAS
013	EXPRESO BOLIVARIANO
014	EXPRESO SAN JUAN DE PASTO
015	EXPRESO VALLE DE ATRIS
016	FLOTA GUAITARA
017	RUTAS DEL SUR
018	TAXANDINA
019	TAXBELALCAZAR
020	TAXIS LA FRONTERA
021	TAXIS LA SABANA
023	TRANSANDONA
024	TRANSIBUNDOY
025	TRANSIPIALES
026	TRANSPORTES NEIRA
027	TRANSPORTADORES NUEVO MILENIO

Tabla 8 Despacho de vehículos y movilidad de pasajeros del Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales 2009 – 2010

MES	2009		2010	
	VEHICULOS	PASAJEROS	VEHICULOS	PASAJEROS
ENERO	24.866	164.387	23.785	150.302
FEBRERO	19.971	141.407	21.308	116.402
MARZO	24.267	167.088	23.136	136.462
ABRIL	24.537	157.426	23.835	92.744
MAYO	25.193	157.267		
JUNIO	24.921	153.474		
JULIO	27.144	169.539		
AGOSTO	26.115	166.638		
SEPTIEMBRE	26.581	158.895		
OCTUBRE	27.420	162.622		
NOVIEMBRE	23.588	138.963		
DICIEMBRE	27.278	163.570		
TOTAL	301.881	1.901.276	92.064	495.910

Tabla 9 Copropietarios Locales Comerciales - Edificio Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales

BLOQUE	Nº LOCAL	ACTIVIDAD COMERCIAL
1	48	CAFÉ INTERNET
1	11 Y 12	RESTAURANTE Y CAFETERIA
1	13 Y 14	RESTAURANTE
1	10	CAFETERIA
1	5	RESTAURANTE
BLOQUE	Nº LOCAL	ACTIVIDAD COMERCIAL
1	7 Y 8	RESTAURANTE
1	9	SAI
1	10	RESTAURANTE
1	11	JUEGOS
1	14	TIENDA
2	28	SAI
2	29	RESTAURANTE
2	30	RESTAURANTE
2	31	RESTAURANTE
2	26	RESTAURANTE
2	27	RESTAURANTE
2	28	RESTAURANTE
2	47	TIENDA
2	60	OFICINA
2	55	TIENDA
TOTAL		20 LOCALES

De los anteriores datos deducimos lo siguiente en referencia a los clientes directos que actualmente tiene Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales:

27 empresas de transporte terrestre. En el año 2009 hubo un total de 1.901.276 pasajeros (promedio diario de 5209) y en el año 2010 entre los meses enero a abril hubo un movimiento de pasajeros de 495.910 promedio diario de 4132)

20 copropietarios

Lo cual da como resultado un total de 9388 usuarios diarios.

Tomando como referencias las cifras anteriores se procederá al cálculo estadístico para determinar el número exacto de encuestas a realizar a empresas de

transporte, copropietarios y comunidad en lo relacionado con calidad del servicio de transporte, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(N \cdot Z^2) \cdot (p \cdot q)}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra
 N = Tamaño de la población
 Z = Coeficiente de confiabilidad (95%)
 E = Error estimado (5%)
 p = 0.5
 q = 0.5

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(9388 \cdot 1.95^2) \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{0.05^2 (501.238 - 1) + 1.95^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)} = 369$$

6.3. DELIMITACION DEL ESTUDIO

6.3.1 Espacial: Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, carrera 2 2-81 Barrio La Laguna, Ipiales (Nariño – Colombia)

6.3.2 Temporal: Diseño del proceso de atención al usuario de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales 2009-2010

6.4. DISEÑO METODOLÓGICO

6.4.1 Universo: Lo integran todos los usuarios que acceden a los servicios de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales.

6.4.2 Población: Esta conformada por los diferentes grupos de usuarios de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales a quienes se dirigirá la encuesta de percepción del servicio, y entrevista al personal administrativo que labora en la empresa.

6.5. TIPO DE ESTUDIO

Para el proyecto de pasantía a desarrollar en la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, se utiliza un estudio descriptivo, ya que pretende establecer las características y atributos del servicio, a través de la percepción del cliente.

Se identificarán formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, es decir en la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales (preferencias de consumo, decisión sobre el servicio), estableciendo el número actual de personas que adquieren el servicio, además de hacer un paralelo entre la forma como se presta el servicio y cuales son los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, la relación entre precio y consumo, sistematización de los procesos existentes, la auditoria y el control al proceso de Atención al Usuario.

6.6. METODO

“El método que se aplicará al Proyecto de Pasantía es el Lógico Deductivo, tomando como universo el servicio que ofrece la Terminal Terrestre de Transporte de pasajeros de Ipiales y como característica conocida la información de la población que hace uso de los servicios prestados por la empresa, siendo objeto de estudio la percepción del cliente luego de aplicar factores de calidad al proceso de Atención al Usuario”⁵.

6.7. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Entrevistas a funcionarios de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, responsables del proceso de atención al usuario.

Encuestas dirigidas a usuarios de la Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales, según el servicio al que acceden

6.8. ANALISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO RECIBIDO

Del portafolio de servicios tangibles e intangibles que ofrece la Terminal Terrestre de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales se analizará la percepción que el usuario tiene frente a estos, los cuales se han clasificado según las características definidas en los objetivos de la plataforma estratégica, que la

⁵ MONOGRAFÍAS. Biblioteca virtual (proyecto de tecnología educativa). [enlínea]: <http://www.monografias.com/trabajos11/methods/methods.shtml>[Citado el 2 de julio de 2010]

empresa ha determinado con anterioridad para ser medidos dentro de los indicadores de calidad.

Para este análisis se realizará una encuesta a los usuarios internos y externos de la Terminal anteriormente clasificados, según la muestra para la población a encuestar arrojando un valor de 382 encuestas, de las cuales 7 se aplicaron a empresas, 30 a conductores, 15 a copropietarios y 330 aplicadas a consumidores pertenecientes a la comunidad en general que accede a los servicios ofrecidos por la Terminal. Esto dio como primer resultado la identificación de los usuarios de la terminal por rangos de edades, las cuales están clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 10 Usuarios clasificados por rangos de edad

NÚMERO DE USUARIOS	RANGOS DE EDAD
108	15 y 25 años de edad
122	26 y 36 años de edad
53	37 y 47 años de edad
58	48 y 58 años de edad
22	59 y 69 años de edad
16	70 y 80 años de edad
3	80 y 90 años de edad

De la población encuestada se identificaron 194 hombres y 188 mujeres

Para evaluar la percepción que el usuario tiene frente a las generalidades del servicio se toman como referencia los servicios tangibles y agregados que la Terminal de transporte actualmente ofrece, estas variables de estudio son: comodidad, calidad, seguridad, cumplimiento, oportunidad, equidad, amabilidad y confiabilidad, para lo cual a cada una de estas se le asigno diferentes ítems para su posterior medición en los indicadores de calidad, planteando cuatro opciones de respuesta que son:

- (3) Excelente
- (2) Bueno
- (1) Regular
- (0) No sabe No responde

Tabla 11 Variables a Medir y Analizar dentro de los Indicadores de Calidad

TIPO CARACTERÍSTICA	VARIABLES DE ESTUDIO TTPI
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización horizontal y vertical • Áreas adecuadas para personas discapacitadas. • Atención primeros auxilios • Dotación del personal (imagen corporativa) • Aseo de la áreas • Zonas verdes • Protección del medio ambiente • Equipos de radio – comunicación • Apoyo personal operativo
TIPO CARACTERÍSTICA O ATRIBUTO	VARIABLES DE ESTUDIO TTPI
Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de quejas y reclamos • Respuesta a consultas jurídicas (conceptos, derechos de petición) • Atención de sugerencias y observaciones
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las normas que regulan el transporte terrestre de pasajeros • Cumplimiento de las normas de calidad • Control en la llegada y salida de vehículos
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de personal de seguridad • Apoyo de Policía Nacional • Apoyo de cámaras • Apoyo Policía de Carreteras • Campañas preventivas
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de rutas y horarios
Amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado, atento, considerado y respetuoso al cliente
Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifas de servicio de transporte de pasajeros acorde a la norma
Comodidad	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación de las instalaciones • Silletería adecuada • Servicios complementarios (bancos, cajero electrónico, wi-fi restaurantes, cafeterías, telefonía, giros, encomiendas) • Central de información • Ayudas audiovisuales

A continuación se expone el funcionamiento actual de las variables que la Terminal a tomado dentro de los atributo de servicio.

Tabla 12 Percepción del usuario frente a la comodidad

	DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
Iluminación		La Terminal cuenta con iluminación adecuada tanto en el interior como exterior de la empresa, para brindar seguridad al usuario.
Silletería		La silletería que tiene actualmente la empresa, conforma una sala general de espera para los usuarios que utilizan el servicio de transporte, sin existir división para cada una de las empresas.
Servicios Complementarios		Los servicios complementarios que se ofrecen dentro de la terminal, estan a cargo de los copropietarios, quienes alquilan estos locales para la prestación de sus servicios, pero cada uno de ellos estan bajo la supervisión de la administración de la terminal
Centro de Información		Actualmente la información suministrada a los pasajeros se da de forma indirecta por cada uno de los funcionarios de las empresas de transporte terrestre ó por el personal operativo de la entidad.
Ayudas Audiovisuales (Televisor)		La empresa tiene como equipo audiovisual 3 televisores de los cuales 1 esta en la parte externa y dos en la sala de espera genera

En la percepción del usuario frente a la comodidad. El servicio que obtiene mayor porcentaje en la calificación de excelencia, es el de ayudas audiovisuales, debido a que la gran mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con este medio audiovisual, teniendo en miras la empresa implementar nuevos equipos audiovisuales como medios de sonido para información y entretenimiento del usuario. Y el 79% de encuestados presenta inconformidad en el servicio de información, puesto que la TTTPI no cuenta actualmente con este centro para atención al cliente con personal capacitado e idóneo que facilite la información clara, precisa y oportuna; brindando orientación de los servicios que ofrece la Terminal de Transporte de Pasajeros de Ipiales, para facilitar las respuestas adecuadas a las inquietudes del cliente. Para corroborar lo anterior se tienen las siguientes figuras:

Figura 3. Iluminación

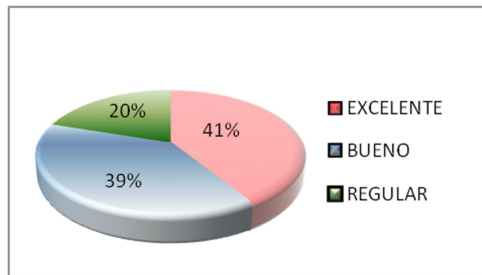


Figura 4. Silletería

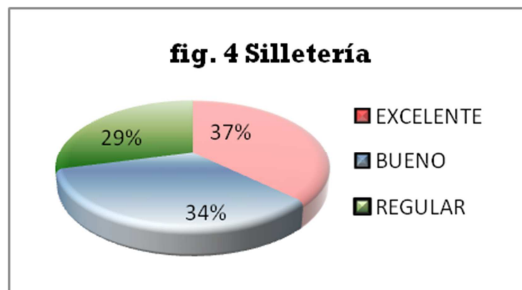


Figura 5. Servicios complementarios

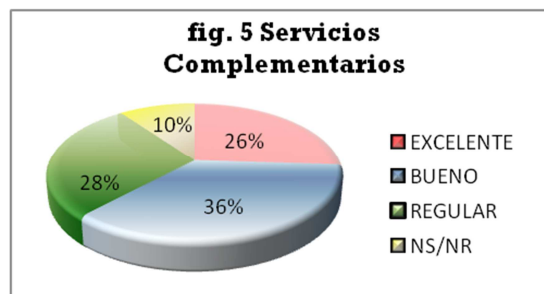


Figura 6. Servicios de información



Figura 7. Ayudas Audiovisuales

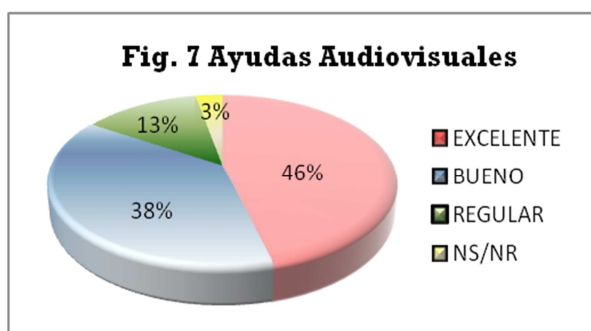


Tabla 13 Percepción del usuario frente a la comodidad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/NR %
Comodidad	Percepción del cliente con respecto a las condiciones de bienestar ofrecidas por el producto, o facilidades de accesibilidad a los servicios ofrecidos por la TTPI	• Iluminación	41	39	20	0
		• Silletería	37	34	29	0
		• Servicios complementarios (bancos, cajero electrónico, wi-fi restaurantes, cafeterías, telefonía, giros, encomiendas)	26	36	28	10
		• Central de información	6	7	79	8
		• Ayudas audiovisuales	46	38	13	3
PUNTAJE TOTAL %			31.2	30.8	33.8	4.2

Tabla 14 Percepción del usuario frente a la calidad


	DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
Señalización Horizontal y Vertical		La terminal cuenta actualmente con escasa señalización para información y mejor movilidad de los usuarios. No cumpliendo aún con la normatividad de la NTC 5454
Áreas para Personas Discapacitadas		No existen actualmente áreas especiales para el ingreso de personas discapacitadas a la terminal, es por ello que como áreas de ingreso son utilizadas las plataformas de salida de los vehículos de transporte.
Atención de Primeros Auxilios		No existe una sala especial para atender primeros auxilios, como tampoco hay presencia de personal capacitado para ello.
Dotación de Personal (Imagen Corporativa)		El personal operativo de la terminal tiene como dotación un chaleco con el logo instintivo de la empresa, y el personal de seguridad porta una chaqueta negra.
Aseo de Áreas Operativas		Las áreas operativas se conforman por las zonas de parqueo y las áreas de ascenso de pasajeros las cuales se encuentran limpias.
Mantenimiento de Zonas Verdes		Las zonas verdes de la Terminal no presentan mantenimiento ni mejoras realizadas actualmente.
Protección y Cuidado Del Medio Ambiente		Existen campañas de prevención y cuidado del medio ambiente, hay prohibición de fumar dentro de las instalaciones, al igual que se regula el mantenimiento de los vehículos.

Tabla 14 (Continuación)

	DESCRIPCIÓN DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
Equipos de Radio Comunicación		Los equipos de radio comunicación con los que se cuenta pertenecen a la policía nacional y personal de seguridad privada.
Apoyo Personal Operativo		La seguridad e información al usuario esta a cargo del personal operativo de la empresa, vigilando la entrada y salida de personas y vehículos a la Terminal.

En la percepción del usuario frente a la calidad. El servicio que obtiene mayor porcentaje en la calificación de excelencia, es el de aseo de las áreas operativas, debido a que el 55% de los usuarios encuestados califican la presentación de aseo y organización de la TTPI como satisfactoria. Por el contrario el 70% de encuestados no esta de acuerdo con la Presentación de los empleados de la TTPI ya que la imagen corporativa no refleja ante los usuarios la presentación como empresa. Es necesario analizar también que el 55% de la población encuestada no tiene conocimiento si la Terminal cuenta con la atención de primeros auxilios, siendo necesario, entonces la señalización de cada área con que cuenta la TTPI y el informe a las personas para que en caso de emergencia puedan dirigirse con facilidad, para la atención oportuna del usuario. Para la verificación de datos se tienen los siguientes gráficos:

Figura 8. Señalización horizontal y vertical

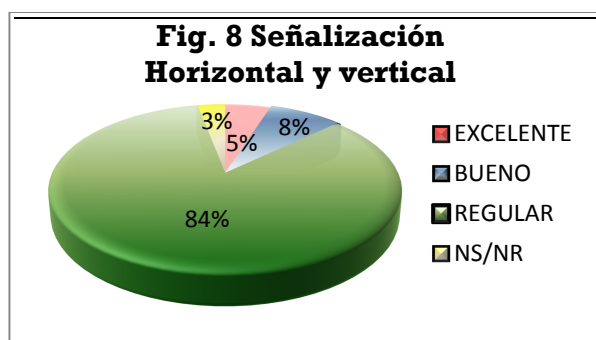


Figura 9. Área de personas discapacitadas

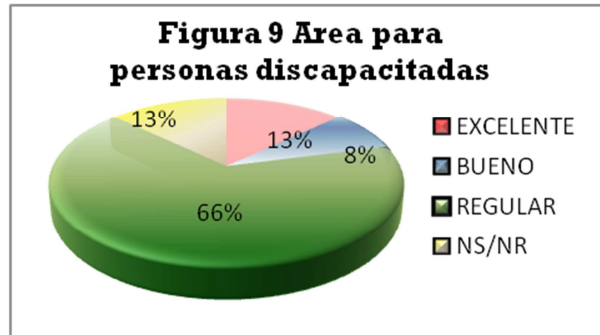


Figura 10. Atención de precios de primeros auxilios

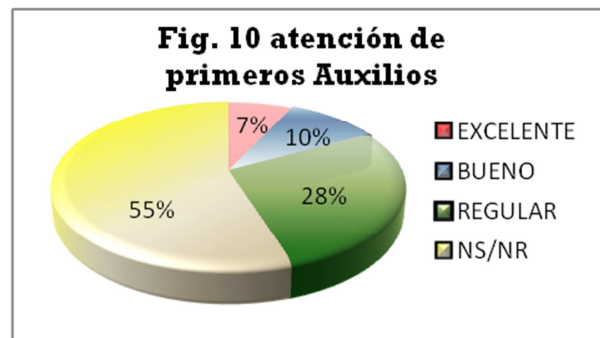


Figura 11. Imagen corporativa

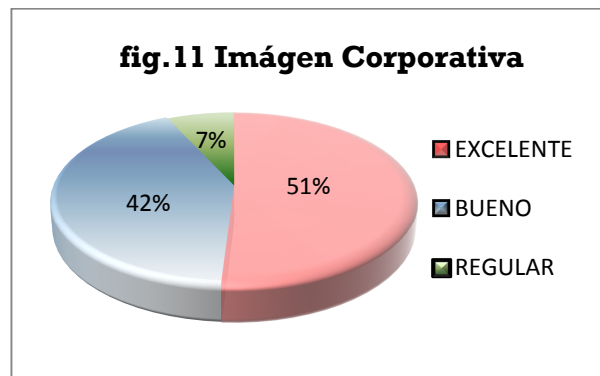


Figura 12. Aseo de áreas Operativas

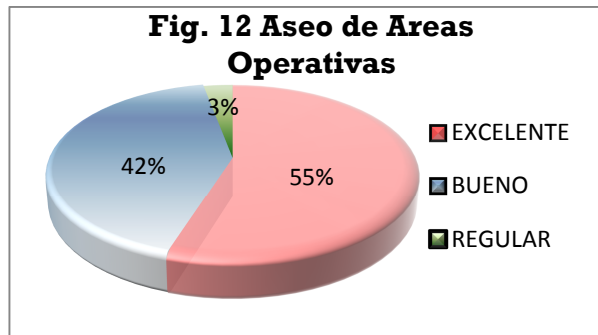


Figura 13. Mantenimiento de zonas

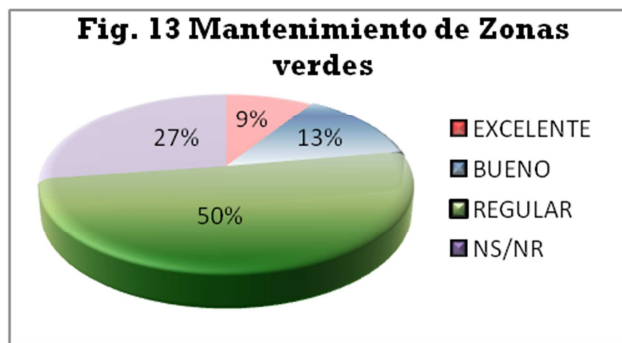


Figura 14. Protección y cuidado del medio Ambiente

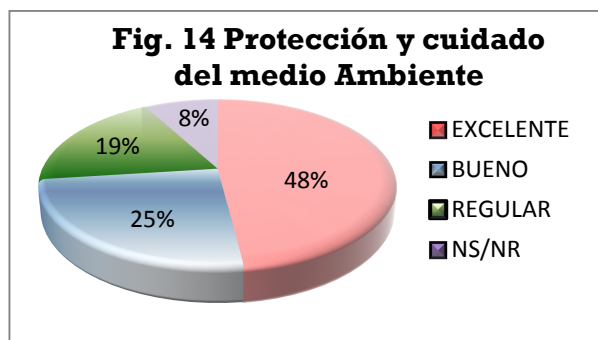


Figura 15. Equipo de radio comunicación

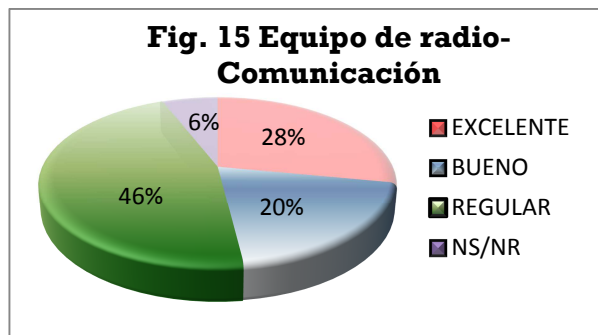


Figura 16. Apoyo de Personal operativo

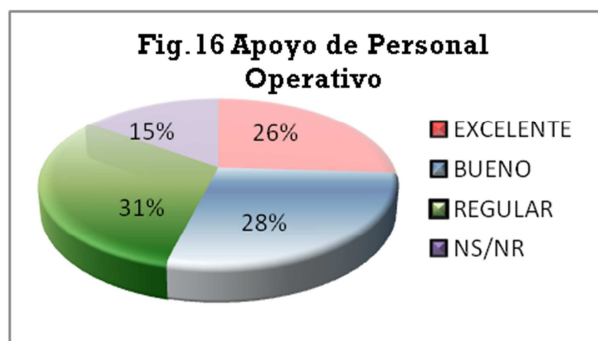




Tabla 15 Percepción del usuario frente a la calidad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/N R %
Calidad	Está asociada al cumplimiento de los requisitos (necesidades y expectativas) del cliente en el producto	Señalización Horizontal y vertical	5	8	84	3
		• Áreas adecuadas para personas en estado de incapacidad	13	8	66	13
		• Atención de primeros auxilios	7	10	28	55
		• Dotación del personal (Imagen corporativa)	10	20	70	0
		• Aseo de las áreas operativas	55	42	3	0
		• Zonas verdes	9	13	50	28
		• Protección del medio ambiente	48	25	19	8
		• Equipos de radio comunicación	28	20	46	6
		• Apoyo de personal operativo	26	28	31	15
PUNTAJE TOTAL %			22.3	19.4	44.1	14.2

Tabla 16 Percepción del usuario frente a la seguridad

		DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO
Disponibilidad del personal de seguridad		La empresa cuenta con escaso personal de seguridad privada y el apoyo de personal operativo.
Apoyo de policía nacional		La policía brinda apoyo y seguridad hace 1 mes en la terminal con policía antinarcoóticos y personal de transito de transportes a través de un convenio gestionado por medio de esta investigación.
Apoyo de cámaras		Actualmente no hay circuito cerrado de televisión, generando esto inseguridad en los usuarios y causando la pérdida de sus objetos.
Apoyo de policía de carreteras		No hay un convenio entre la Terminal de Ipiales con la policía de carreteras que vele por la seguridad en las vías, controlando el arribo de pasajeros en las vías
Campañas preventivas		Existen campañas de prevención en la terminal especialmente en temporadas altas utilizando cartillas, volantes y a través de los medios de comunicación del municipio.

En la percepción del usuario frente a la seguridad, se evaluaron los siguientes Ítems: Disponibilidad de personal de seguridad, apoyo de policía nacional, instalación de cámaras, apoyo policía de carreteras y campañas preventivas.

Dentro de los cuales, las campañas preventivas que realiza la TTPI obtienen el mayor puntaje equivalente al 52% del total de encuestas, observando que en la mayoría de la población encuestada hay el conocimiento de estas campañas realizadas al interior de la terminal terrestre y a través de los medios de comunicación del municipio., generando difusión y un impacto positivo en este servicio. Por el contrario el 70% de encuestados no esta conforme con el servicio de apoyo de policía nacional ya que no hay presencia de esta entidad dentro de la instalaciones o a sus alrededores para brindar mayor confiabilidad y seguridad a los usuarios. Se analiza también que el 52% de la población encuestada no tiene conocimiento de la gestión y presencia del personal de vigilancia de la entidad, siendo necesario reforzar el personal de vigilancia interno y externo para generar mayor orden y seguridad a los usuarios. Lo cual se mira en las siguientes tablas:

Figura 17. Disponibilidad del personal de seguridad

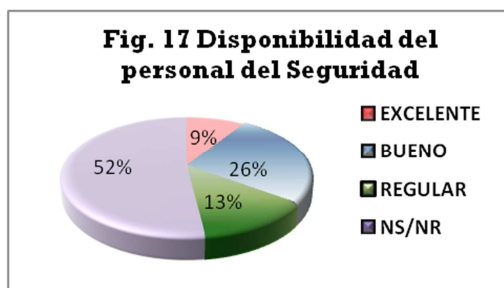


Figura 18. Apoyo de la policía Nacional

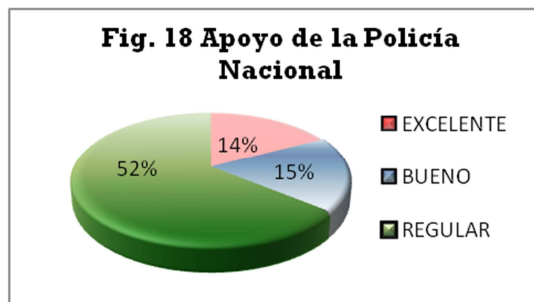


Figura 19. Campañas preventivas

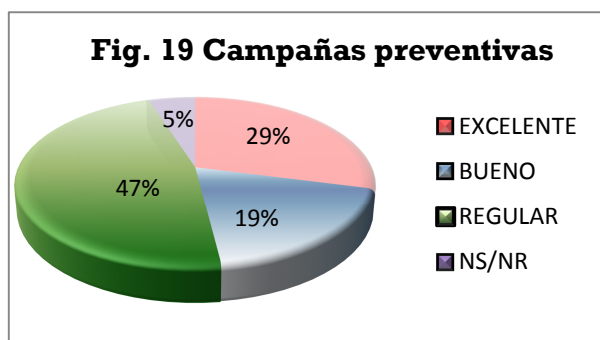




Tabla 17 Percepción del usuario frente a la seguridad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/NR %
SEGURIDAD	Involucra que el producto o servicio cumpla con sus características funcionales o contractuales y no atente contra la integridad del cliente y demás partes interesadas	• Disponibilidad de personal de seguridad	9	26	13	52
		• Apoyo de Policía Nacional	14	15	52	19
		• Apoyo de cámaras	0	0	0	0
		• Apoyo Policía de Carreteras	0	0	0	0
		• Campañas preventivas	29	19	47	5
PUNTAJE TOTAL %			17.3	20	37.3	25.4

Tabla 18 Percepción del usuario frente al cumplimiento

	DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
Cumplimiento de las normas que regulan el transporte terrestre de pasajeros		Los funcionarios y transportistas de la Terminal se rigen para su funcionamiento en el decreto 2762 de 2001, y se apoyan en el manual operativo interno para la división técnica.
	DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
Cumplimiento de las normas de calidad		Para el cumplimiento de las normas de calidad se

		basan en el manual de calidad planteado en la plataforma estratégica de la empresa.
Control en la entrada y salida de vehículos		Existe control para la salida en la caseta de control donde se entrega el conduce, más no hay control en la llegada de pasajeros ni presencia de personal operativo.

En la percepción del usuario frente al cumplimiento. El 60% se encuentra satisfecho con el control en la entrada y despachos de los vehículos en la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, haciendo la observación que es necesario el control de los pasajeros para que no se recojan en la vía generando seguridad y confianza en los usuarios. Y el 50% opina que se cumple con lo estipulado tanto en el manual operativo de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales y el decreto 2762. Para corroborar lo anterior se tienen las siguientes figuras:

Figura 20. Presentación del servicio en mercado en el decreto 2762

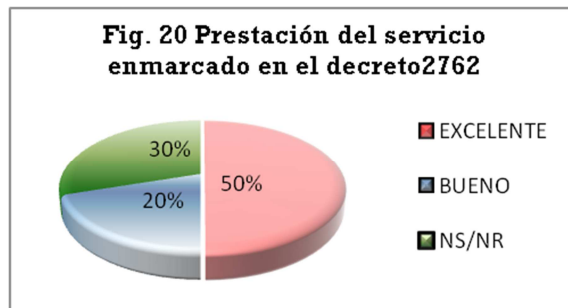


Figura 21. Control operativo en la entrada y salida de vehículos

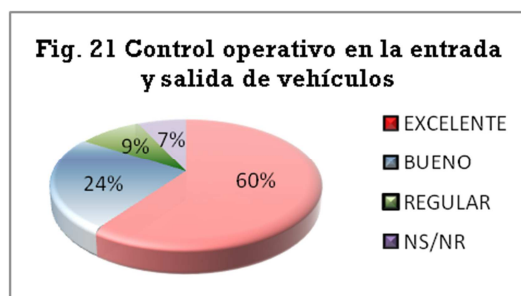


Tabla 19 Percepción del usuario frente al cumplimiento

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	%			
			E	B	R	NS/ NR
CUMPLIMIENTO	Indica la conjugación de las siguientes variables: oportunidad, calidad, cantidad y lugar de entrega	Cumplimiento de las normas que regulan el transporte terrestre de pasajeros	50	20	30	0
	Indica la conjugación de las siguientes variables: oportunidad, calidad, cantidad y lugar de entrega	Cumplimiento de las normas de calidad	0	0	0	0
Control en la llegada y salida de vehículos		60	24	9	7	
PUNTAJE TOTAL %			55	22	19.5	3.5

Tabla 20 Percepción del usuario frente a la oportunidad

	DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO
Atención de quejas y reclamos, respuesta a consultas jurídicas (consultas, derechos de petición), atención de sugerencias y observaciones	No hay personas especializadas en el tratamiento y solución de quejas, reclamos y sugerencias, siendo atendidas más no solucionadas por empresas de transporte ó personal de la entidad.

Para el 70% de la población encuestada el servicio de atención de quejas y reclamos, Respuesta a consultas jurídicas (conceptos, derechos de petición),

Atención de sugerencias y observaciones no es eficiente, ni eficaz debido a que no hay una persona encargada de atender y dar solución a cada una de las sugerencias hechas por los usuarios de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, porque muchas de las solicitudes quedan sin ser contestadas. Y no hay conocimiento a que persona pueden dirigir las observaciones pertinentes, anexando que es necesario la implementación de un buzón en la sala de espera de la Terminal. Lo anterior se analizó de la siguiente gráfica:

Figura 22. Atención de quejas y reclamos

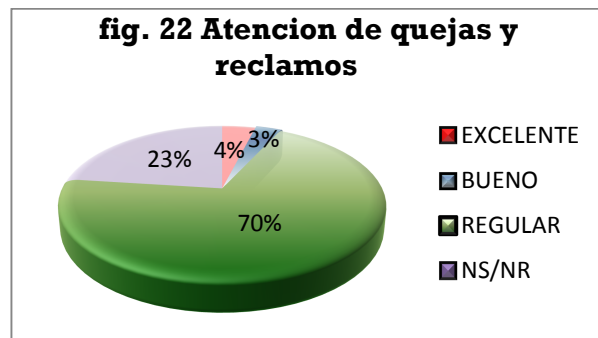


Tabla 21. Percepción del usuario frente a la oportunidad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/NR %
OPORTUNIDAD	Se refiere a la entrega de un producto o servicio en los períodos acordados contractualmente	<ul style="list-style-type: none"> Atención de quejas y reclamos, respuesta a consultas jurídicas (conceptos, derechos de petición), atención de sugerencias y observaciones 	4	3	70	23
PUNTAJE TOTAL %			4	3	70	23

Tabla 22 Percepción del usuario frente a la equidad

DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
<p>Tarifas de Transporte de Pasajeros Acorde a la Norma</p>	 <p>El valor de las tarifas que tiene la terminal en conduces y tiquetes, están en el rango establecido en la norma del transporte terrestre de pasajeros.</p>

El 60% de los usuarios encuestados opina que hay un excelente control de las tarifas ya que presenta equivalencia en los precios dados por las diferentes empresas para los productos y servicios que se ofrecen, generando una competencia leal.

Figura 23. Control de tarifas acorde a la norma

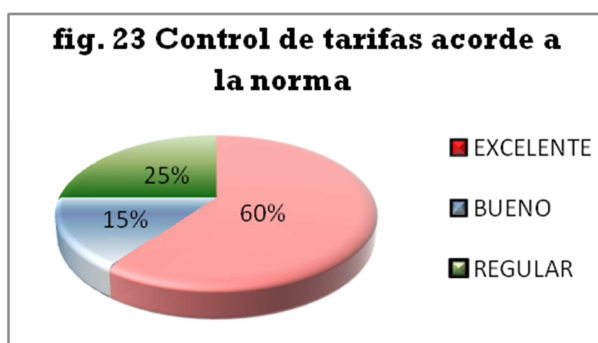



Tabla 23. Percepción del usuario frente a la equidad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/NR %
EQUIDAD	Es la percepción del cliente con respecto a que el servicio fue ofrecido sin preferencias o parcialidad	<ul style="list-style-type: none"> Tarifas de servicio de transporte de pasajeros acorde a la norma 	60	15	25	0
PUNTAJE TOTAL %			60	15	25	0

Tabla 24 Percepción del usuario frente a la amabilidad

DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
<p>TRATO ADECUADO, ATENTO, CONSIDERADO Y RESPECTUOSO AL CLIENTE</p>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>Actualmente en la Terminal no se dan charlas de capacitación para brindar un adecuado trato al cliente, al igual que falta control por parte de la división técnica evitando el pregoneo de transportistas, respetando la libre elección del usuario.</p> </div> </div>

El 40% de la población encuestada opina que hay un buen trato al cliente por parte de los funcionarios, pero falta el respeto por la libre elección del usuario, la amabilidad en el servicio, la seguridad de viajar en vehículos de buen estado, la mejora de infraestructura para así proporcionar a la comunidad un lugar agradable con zonas de entretenimiento, descanso y alimentación.

Figura 24. Trato al cliente

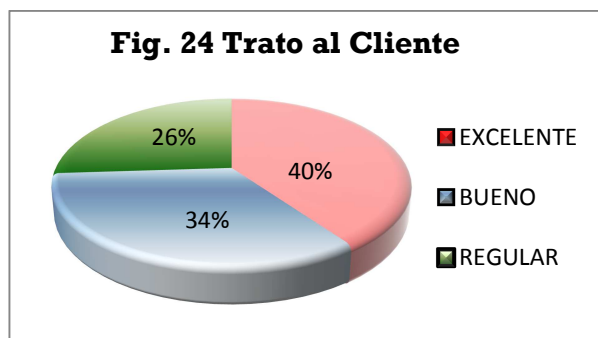


Tabla 25. Percepción del usuario frente a la amabilidad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/NR %
AMABILIDAD	Asociada al trato cordial y respetuoso de quien ofrece el producto o presta el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado, atento, considerado y respetuoso al cliente 	40	34	26	0

PUNTAJE TOTAL %			40	34	26	0
-----------------	--	--	----	----	----	---

Para el 69% hay cumplimiento en las rutas asignadas pero se sugiere la organización en horarios y rutas para que cada empresa pueda cubrir el mismo nivel de viajes.

Tabla 26 Percepción del usuario frente a la confiabilidad


DESCRIPCION DEL ACTUAL FUNCIONAMIENTO	
CUMPLIMIENTO DE RUTAS Y HORARIOS	 <p>Las empresas transportadoras presentan cumplimiento con las rutas de funcionamiento otorgadas, evitando la conformación de terminales alternos al igual que los horarios de salida estipulados por la terminal.</p>

Figura 25. Cumplimiento de rutas y horarios

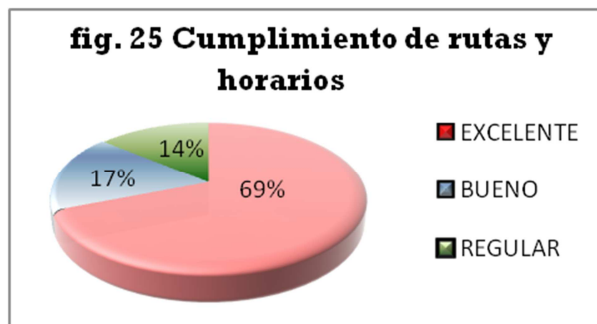


Tabla 27. Percepción del usuario frente a la confiabilidad

TIPO CARACTERISTICA O ATRIBUTO	DESCRIPCION	VARIABLES DE ESTUDIO DEL TTPI	E %	B %	R %	NS/ NR %
CONFIABILIDAD	Asociada a las características funcionales del producto. Por lo general el cliente se queja o reclama cuando considera que el servicio no satisfizo su necesidad	Cumplimiento de rutas y horarios	69	17	14	0
PUNTAJE TOTAL %			69	17	14	0

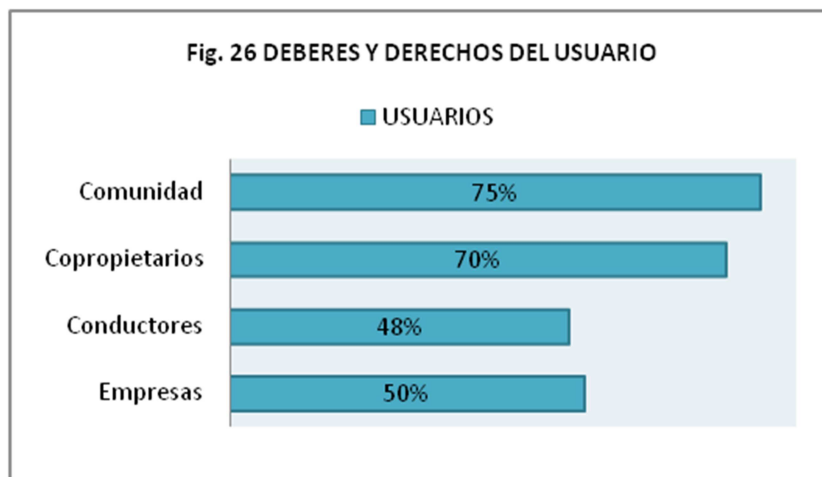
6.8.1 Preguntas Abiertas. Para el análisis de estas preguntas se ha tomado el porcentaje de mayor relevancia dentro del 100% de cada grupo de usuarios que son: empresas, conductores, copropietarios y comunidad.

✓ ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuario de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales? ¿Cuáles?

Los usuarios de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales contestan lo siguiente:

- Empresas: conocen como deberes y derechos la puntualidad, conservación del orden, acatar las ordenes establecidas por la gerencia, competencia leal, respeto de horarios, no pregoneo, respetar al usuario, evitar la contaminación visual y auditiva, velar por la seguridad de la empresa.
- Conductores: cumplir con las normas, amabilidad y puntualidad, cumplimiento de Tiquetes y Tarifas autorizadas. Inspección general al vehículo.
- Copropietarios: Control de calidad a alimentos y bebidas, cuidado y preservación de la infraestructura, (instalaciones eléctricas, hidráulicas, y sanitarias), control a instalaciones de gas, control al aseo locativo, control a la contaminación visual y auditiva.
- Comunidad: No conocen de sus deberes y derechos.

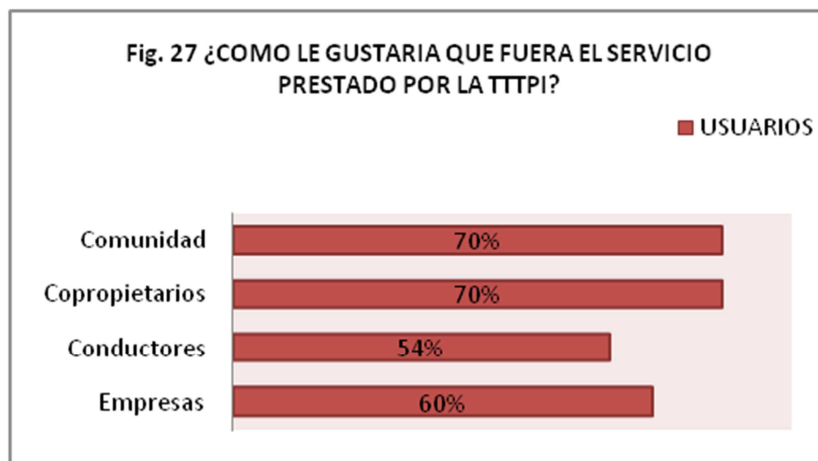
Figura 26. Deberes y derechos del usuario



✓ ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio prestado por la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?

- Empresas: Eficaz, eficiente, seguro, con control operativo, mas personal operativo, días asignados de despachos a cada empresa, igualdad en las empresas, orden.
- Conductores: Más comodidad para el pasajero, buen trato al conductor, puntualidad en horarios, mayor seguridad, presencia de personal operativo, buzón de sugerencias, atención a quejas, reclamos y/o sugerencias.
- Copropietarios: Puntual, seguro, que ofrezca diversidad de sus servicios, responsabilidad y seguridad.
- Comunidad: Seguridad, información, respeto, eficiencia en los despachos, cumplimiento de horarios, control en los velocímetros de cada vehículo, amabilidad y respeto, organización de la empresas de trasporte, guía para turistas, no pregoneo, libre atención, servicio de información al cliente, presencia de policía, cuidado de zonas verdes, mejor infraestructura, que no existan vendedores ambulantes, que no se permita recoger pasajeros en las vías.

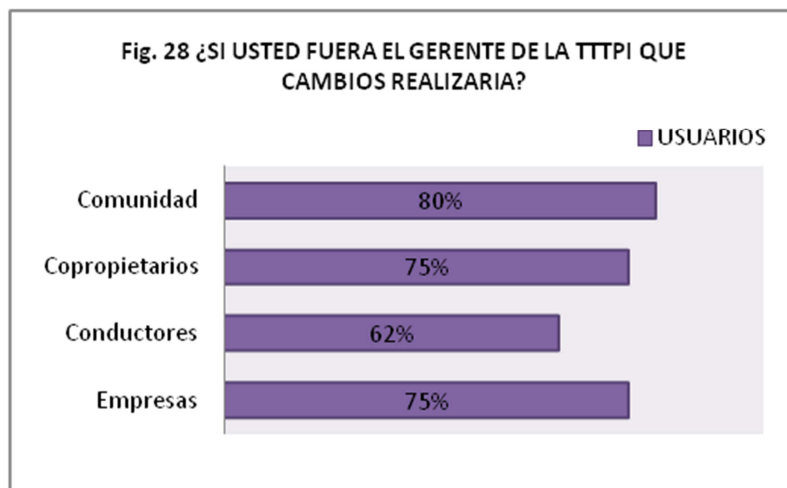
Figura 27. Como le gustaría el servicio prestado por la TTPI



✓ ¿Si usted fuera el gerente de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales que cambios realizaría?

- Empresas: Mejorar la entrada al terminal. mejorar la infraestructura, asear la terminal, mejorar personal operativo.
- Conductores: Mejoras en infraestructura, control de personal operativo, aseo de las instalaciones, señalización, seguridad, iluminación, vigilancia en la noche.
- Copropietarios: Presentación del personal, vocabulario, respeto por las instalaciones, que no existan vendedores ambulantes.
- Comunidad: Presentación del personal, vehículos en buen estado, información en los deberes y derechos como usuario, puestos de información, servicio las 24 horas, termino de obras de construcción, mas personal, colaboración de las empresas al pasajero, amabilidad en el personal, respeto a la libre elección, aplicación de las áreas, organización, una sola tarifa para todas las empresas, disminuir el precio en baterías sanitarias, restaurantes, información al cliente, controlar el despacho de buses, servicios de taxis, información al turista, presencia de policía, regular los marcadores de velocidad, cámaras, mejor presentación en infraestructura, respeto de los taquilleros al usuarios, mas atención femenina, enfermería.

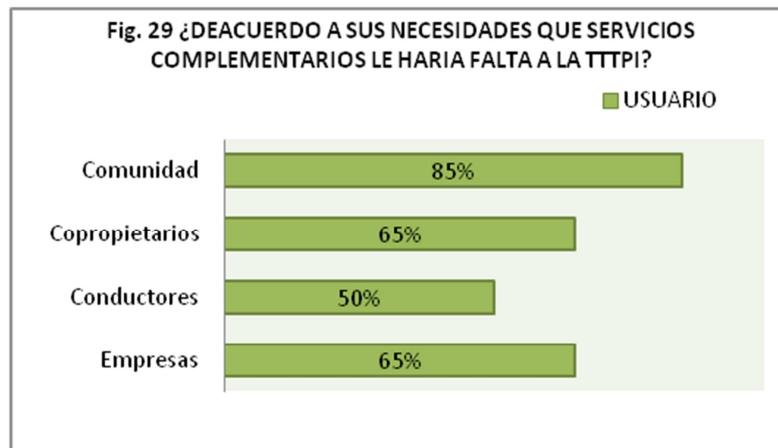
Figura 28.. Figura 28.Como le gustaría el servicio prestado por la TTPI



✓ ¿De acuerdo a sus necesidades que servicios complementarios le haría falta a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales?

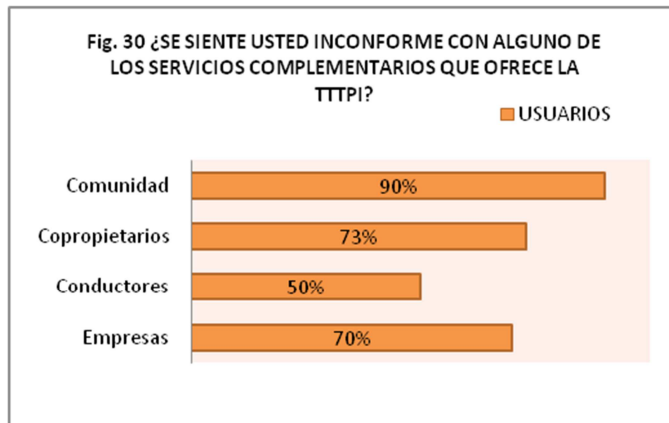
- Empresas: Vigilancia., control a los pasajeros, información al cliente, central de taxis, personal operativo, casa de cambio, duchas, restaurantes, avisos.
- Conductores: Capilla, atención en salud, zona de descanso, servicio de información al cliente, vigilancia y control de pasajeros, casa de cambio, cámaras, droguerías, internet, servicio de mecánica, enfermería, zonas de descanso.
- Copropietarios: Cajeros, internet, casas de cambio, asistencias en salud
- Comunidad: Capilla, droguería, sala de internet, cajeros, mejor comida, policía, parqueaderos, centro de entretenimiento, empresa de guía turística, sitios de descanso, casa de cambios, señalización por módulos, policía, cafetería en horarios de la madrugada, venta de artesanías de Nariño, almacén de variedades, asadero de pollo, heladería

Figura 29. Como le gustaría el servicio prestado por la TTPI



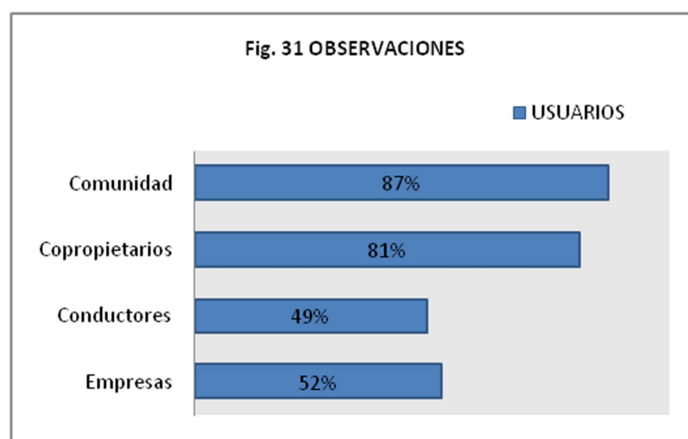
✓ ¿Esta usted inconforme con alguno de los servicios complementarios que ofrece la Terminal (restaurantes, cafeterías, telefonía, internet, servicio de encomienda, equipajeros, lustrabotas, auxiliares de bodega, guarda equipajes, baterías sanitarias, parqueadero)?

- Empresas: El 70% opina que si por que los restaurantes, costosos y los cierran temprano, locales de juego, cafeterías, variedad de comida
- Conductores: Lavaderos, parqueaderos gratuitos para los conductores, servicio de mecánica, zonas de descanso, enfermería.
- Copropietarios: Casinos, vendedores ambulantes, servicio de baterías sanitarias muy costosas.
- Comunidad: Restaurantes muy costosos, casinos, malos computadores para internet.



6.8.2 Observaciones

- Empresas: Ppresencia de personal operativo, seguridad, implementación de cámaras, igualdad
- Conductores: Finalización de arreglos
- Copropietarios: Evitar el pregoneo, la entrada de personal al parque auto motor, terminal la construcción mejorar la infraestructura, presencia de personal de vigilancia
- Comunidad: Mejorar infraestructura, respeto al usuario, reestructuración del servicio
- Implementar herramientas de medición del proceso de servicio al cliente (Indicadores de calidad)



7. HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO (INDICADORES DE CALIDAD)

La ficha del indicador, también llamada ficha técnica u hoja de vida, es una estructura de soporte que formaliza el indicador y el resultado que este representa. Este documento facilita la visualización de las principales características del indicador mostrando el desempeño de los procesos, el producto o el sistema de gestión. Lo ventajoso de aplicar esta herramienta al Terminal de Transporte Terrestre de Pasajeros de Ipiales es que permite analizar simultáneamente varios elementos en una sola hoja.


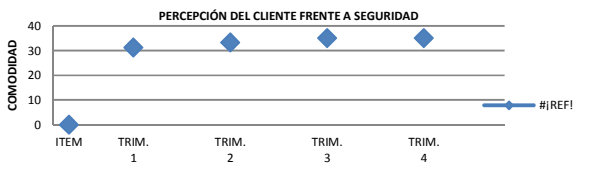
En la ficha técnica diseñada para el proceso de Atención al Usuario del TTTPI, se ha ubicado al pie una pequeña matriz para registrar el Plan de Acción, en el cual se consignará la oportunidad de mejora, acción de mejora, la fecha de inicio, la fecha de finalización y el responsable esto sujeto al cumplimiento o resultado del indicador. Las acciones de mejora son continuas, es decir, en cada periodo se toma una acción de mejora diferente, tendiente a la optimización de la situación anterior, esto con el fin de cumplir los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.


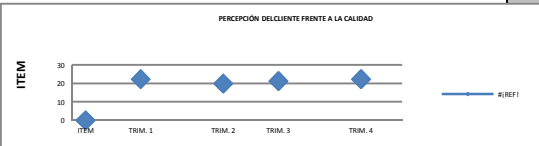
La ficha puede reflejar, entre otra información relevante: el objetivo que mide, el objeto o propósito del indicador, el índice, el seguimiento a la variable, la herramienta o gráfica estadística para el análisis, entre otros.


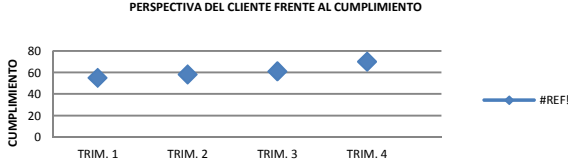
Por lo general, los resultados asociados al logro de los requisitos de un producto o servicio para la satisfacción del cliente, poseen características o atributos que son perceptibles (cualitativas para el cliente) y son determinantes a la hora de establecer si este está satisfecho o no.


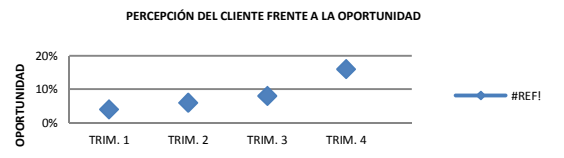
Por tanto tomando como base los atributos y características (comodidad, calidad, cumplimiento, oportunidad, seguridad, confiabilidad, amabilidad y equidad) que la empresa ha diseñado en sus objetivos de calidad se realizan los siguientes indicadores:

Tabla 28 Indicadores de calidad

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/2010		
FICHA DE INDICADOR DE COMODIDAD						
Objetivo de calidad relacionado con la cultura del servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal				
Proceso	Atención al usuario	Objetivo	Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.			
Responsable Proceso:	Subgerente operativo	Responsable del indicador:	Personal operativo			
MEDICIÓN						
Indicador	Percepción del cliente frente a la comodidad	Valor actual:	31,20%			
Índice	(Puntaje esperado x No. de encuestados)	Valor potencial:	6642			
	No. de encuestados	Meta:	70%			
Unidad	cantidad	Sentido:	Creciente			
Fuente de información:	Formato de peticiones quejas y reclamos	Tipo:	Eficacia			
Frecuencia de medición:	Trimestral	Frecuencia de análisis:	Semestral			
		Seguimiento				
		ITEM	TRIM. 1	TRIM. 2	TRIM. 3	TRIM. 4
		Comodidad	31,2	33,2	35	35
ANALISIS						
La percepción del usuario frente a la comodidad inicio con un porcentaje de 31,2% de satisfacción en el servicio recibido, presentando mejoras a partir del tercer trimestre, sin embargo hay necesidad de una central de información para atención de solicitudes, quejas y reclamos.						
PLAN DE ACCION						
Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha final	Responsable		
comodidad	Implementar nuevos servicios complementarios acordes con las necesidades del cliente	01/01/2010	01/10/2010	Gerente, área administrativa Subgerente operativo.		

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/2010							
FICHA DE INDICADOR DE CALIDAD											
Objetivo de calidad relacionado con la cultura del servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal									
Proceso		Atención al usuario		Objetivo Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.							
Responsable Proceso:		Subgerente operativo		Responsable del indicador: Personal operativo							
MEDICIÓN											
Indicador		Percepción del cliente frente a la calidad		Valor actual: 22,30%							
Índice		(Puntaje esperado x No. de encuestados)		Valor potencial: 9963							
		No. de encuestados $\times 100$		Meta: 80%							
Unidad		cantidad		Sentido: Creciente							
Fuente de información:		Formato de peticiones quejas y reclamos		Tipo: Eficacia							
Frecuencia de medición:		Trimestral		Frecuencia de análisis: Semestral							
		Seguimiento									
		ITEM		TRIM. 1		TRIM. 2		TRIM. 3		TRIM. 4	
		Calidad		22,3		20		21,3		22,3	
ANÁLISIS											
Frente a la calidad la terminal de transportes ha presentado un decrecimiento en el segundo trimestre, porque en la temporada alta de despacho de pasajeros, no se contó con apoyo de personal operativo, ni atención de primeros auxilios y tampoco se puso en marcha el proyecto de señalización, volviendo a comienzos del 4 trimestre al porcentaje de inicio de 22,3%. para lo cual se sugiere la aplicación de los planes de mejora para el proceso y eliminar la inconformidad.											
PLAN DE ACCION											
Oportunidad de mejora		Acción de mejora		Fecha de inicio		Fecha final		Responsable			
calidad		Implementar señalización, equipos de radio-comunicación, y control de personal operativo		01/01/2010		01/10/2010		Gerente, área administrativa, Subgerente operativo.			

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/2010		
FICHA DE INDICADOR DE CUMPLIMIENTO						
Objetivo de Calidad Relacionado con la Cultura del Servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal				
Proceso		Atención al usuario		Objetivo		
				Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.		
Responsable Proceso:		Subgerente operativo		Responsable del Indicador:		
				Personal operativo		
MEDICIÓN						
Indicador		Percepción del cliente frente al cumplimiento		Valor Actual:		
				55%		
Índice		(Puntaje esperado x No. De encuestados) No. De encuestados $\times 100$		Valor Potencial:		
				2214		
Unidad		cantidad		Meta:		
				70%		
Fuente de Información:		Formato de peticiones quejas y reclamos		Sentido:		
				Creciente		
Frecuencia de Medición:		Trimestral		Tipo:		
				Eficacia		
Frecuencia de Medición:				Frecuencia de Análisis:		
				Semestral		
<p style="text-align: center;">PERSPECTIVA DEL CLIENTE FRENTE AL CUMPLIMIENTO</p> 			SEGUIMIENTO			
			ITEM			
			TRI M. 1		TRI M. 2	
			TRI M. 3		TRI M. 4	
<i>Cumplimiento</i>			55		58	
			61		70	
ANALISIS						
La percepción del usuario frente al cumplimiento inicio con 55% cumpliendo en el 4 trimestre la meta del 70%, debido a la regulación y control en los vehículos de despacho, controlando los requisitos del manual operativo de funcionamiento de las empresas.						
PLAN DE ACCION						
Oportunidad de Mejora		acción de Mejora		fecha de Inicio		
				Fecha Final		
				Responsable		
Cumplimiento		Cumplimiento general del dec. 2762 y aplicación del manual operativo.		01/01/2010		
				01/10/2010		
				Gerente, Subgerente operativo y personal a cargo		

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/2010											
FICHA DE INDICADOR DE OPORTUNIDAD															
Objetivo de calidad Relacionado con la cultura del servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal													
Proceso		Atención al usuario		Objetivo Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.											
Responsable proceso:		Subgerente operativo		Responsable del indicador: Personal operativo											
MEDICIÓN															
Indicador		Percepción del cliente frente a la oportunidad		Valor actual: 4%											
Índice		(Puntaje esperado x No. de encuestados)		Valor potencial: 1107											
		No. De encuestados ^{x100}		Meta: 70%											
Unidad		cantidad		Sentido: Creciente											
Fuente de información:		Formato de peticiones quejas y reclamos		Tipo: Eficacia											
Frecuencia de medición:		Trimestral		Frecuencia de análisis: Semestral											
			Seguimiento												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>TRI M. 1</th> <th>TRI M. 2</th> <th>TRI M. 3</th> <th>TRIM. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oportunidad</td> <td>4%</td> <td>6%</td> <td>8%</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>			ITEM	TRI M. 1	TRI M. 2	TRI M. 3	TRIM. 4	Oportunidad	4%	6%	8%	16%
ITEM	TRI M. 1	TRI M. 2	TRI M. 3	TRIM. 4											
Oportunidad	4%	6%	8%	16%											
ANALISIS															
La atención de sugerencias y observaciones no es eficiente, ni eficaz debido a que no hay una persona encargada de atender y dar solución a cada una de las sugerencias hechas por los usuarios de la Terminal, porque muchas de las solicitudes quedan sin ser contestadas. Y no hay conocimiento a que persona pueden dirigir las observaciones pertinentes															
PLAN DE ACCION															
Oportunidad de mejora		Acción de mejora		Responsable											
Oportunidad		Atender las observaciones, sugerencias, quejas y reclamos.		Fecha inicio: 01/01/2010 Fecha final: 01/10/2010 Gerente, Subgerente operativo y personal a cargo											


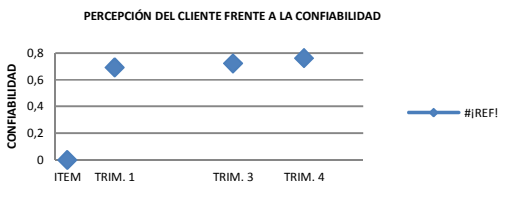



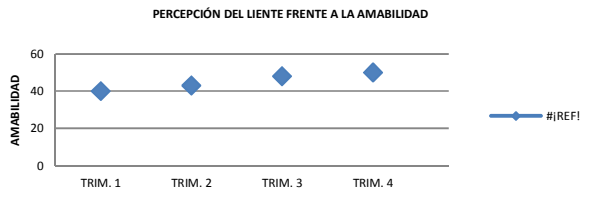
HOJA DE VIDA DE INDICADORES


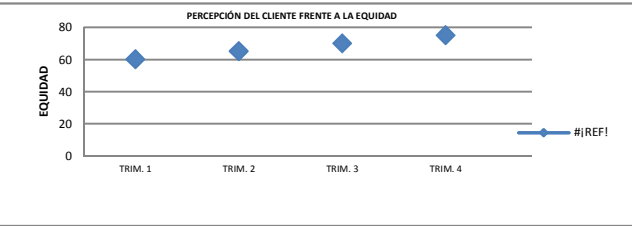
Versión V1
01/01/2010

FICHA DE INDICADOR DE SEGURIDAD

Objetivo de calidad relacionado: cultura del servicio	Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal																						
Proceso	Atención al usuario	Objetivo	Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.																				
Responsable proceso:	Subgerente operativo	Responsable Del Indicador:	Personal operativo																				
MEDICIÓN																							
Indicador	Percepción del cliente frente a la seguridad	Valor actual:	17,30%																				
Índice	(Puntaje esperado x No. De encuestados) No. De encuestados	Valor potencial:	2214																				
		Meta:	70%																				
Unidad	cantidad	Sentido:	Creciente																				
Fuente de información:	Formato de encuesta	Tipo:	Eficacia																				
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Trimestral	Frecuencia de análisis:	Semestral																				
<p>PERCEPCIÓN DEL CLIENTE FRENTE A SEGURIDAD</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>TRIM. 1</th> <th>TRIM. 2</th> <th>TRIM. 3</th> <th>TRIM. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17,3</td> <td>15,2</td> <td>17,1</td> <td>25,6</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		ITEM	TRIM. 1	TRIM. 2	TRIM. 3	TRIM. 4	17,3	15,2	17,1	25,6		<table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>TRI M. 1</th> <th>TRIM. 2</th> <th>TRIM. 3</th> <th>TRI M. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SEGURIDAD</td> <td>17,3</td> <td>15,2</td> <td>17,1</td> <td>25,6</td> </tr> </tbody> </table>		ITEM	TRI M. 1	TRIM. 2	TRIM. 3	TRI M. 4	SEGURIDAD	17,3	15,2	17,1	25,6
ITEM	TRIM. 1	TRIM. 2	TRIM. 3	TRIM. 4																			
17,3	15,2	17,1	25,6																				
ITEM	TRI M. 1	TRIM. 2	TRIM. 3	TRI M. 4																			
SEGURIDAD	17,3	15,2	17,1	25,6																			
ANALISIS																							
<p>La Terminal inicio con un porcentaje del 17,3%, el cual a inicio del 4 trimestre presentó incremento al 25,6%, lo cual se debe a la presencia de policía nacional, antinarcóticos y apoyo de personal operativo y vigilancia privada, al igual que se realizó campañas preventivas trasmitidas por los medios de comunicación de la ciudad.</p>																							
Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha final	Responsable																			
Seguridad	Realizar convenios con policía nacional y presentar proyecto al área financiera para adjudicación de cámaras.	01/01/201	01/10/2010	Gerente, área administrativa, Subgerente operativo.																			

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/2010	
FICHA DE INDICADOR DE CONFIABILIDAD					
Objetivo de calidad relacionado con la cultura del servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal			
Proceso		Atención al usuario	Objetivo	Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.	
Responsable proceso:		Subgerente operativo	Responsable del indicador:	Personal operativo	
MEDICIÓN					
Indicador		Percepción del cliente frente a la confiabilidad	Valor actual:	69%	
		(Puntaje esperado x No. de encuestados)	Valor potencial:	1107	
Índice		$\frac{\text{No. de encuestados} \times 100}{\text{Puntaje esperado}}$	Meta:	80%	
Unidad		cantidad	Sentido:	Creciente	
Fuente de información:		Formato de peticiones quejas y reclamos	Tipo:	Eficacia	
Frecuencia de medición:		Trimestral	Frecuencia de análisis:	Semestral	
			SEGUIMIENTO		
			ITEM	TRIM. 1	TRIM. 2
			TRIM. 3	TRIM. 4	TRI M. 4
Confiabilidad			69%	71%	72%
ANALISIS					
La percepción del usuario frente a la confiabilidad inicio con un porcentaje del 69% incrementándose hasta alcanzar un 76% en el 4 trimestre, ya que hay cumplimiento en rutas y horarios evitando la conformación de terminales alternos en la ciudad.					
PLAN DE ACCION					
Oportunidad de mejora		Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Confiabilidad		Cumplimiento de rutas acorde a actos administrativos de habilitación	01/01/2010	01/10/2010	Gerente, Subgerente operativo y personal a cargo

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/201											
FICHA DE INDICADOR DE AMABILIDAD															
Objetivo de calidad relacionado con la cultura del servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal													
Proceso		Atención al usuario		Objetivo Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.											
Responsable proceso:		Subgerente operativo		Responsable del indicador: Personal operativo											
MEDICIÓN															
Indicador		Percepción del cliente frente a la amabilidad		Valor actual: 40%											
Índice		(Puntaje esperado x No. de encuestados)		Valor potencial: 1107											
		$\frac{\text{No. de encuestados} \times 100}{\text{Puntaje esperado}}$		Meta: 70%											
Unidad		cantidad		Sentido: Creciente											
Fuente de información:		Formato de peticiones quejas y reclamos		Tipo: Eficacia											
Frecuencia de medición:		Trimestral		Frecuencia de análisis: Semestral											
				Seguimiento											
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>TRI M. 1</th> <th>TRI M. 2</th> <th>TRIM. 3</th> <th>TRIM. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Amabilidad</td> <td>40</td> <td>43</td> <td>48</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>		ITEM	TRI M. 1	TRI M. 2	TRIM. 3	TRIM. 4	Amabilidad	40	43	48	50
				ITEM	TRI M. 1	TRI M. 2	TRIM. 3	TRIM. 4							
Amabilidad	40	43	48	50											
ANALISIS															
la percepción del usuario frente a la amabilidad inicio con un porcentaje del 40% terminando en el 4 trimestre de análisis con el 50%, opinando el usuario que hay un buen trato al cliente por parte de los funcionarios, pero falta el respeto por la libre elección del usuario															
PLAN DE ACCION															
Oportunidad de mejora		Acción de mejora		Responsable											
Amabilidad		Atender y diligenciar las inquietudes y observaciones del usuario frente al servicio.		Gerente, Subgerente operativo y personal a cargo											
		Fecha inicio 01/01/2010		Fecha final 01/10/2010											

		HOJA DE VIDA DE INDICADORES		Versión V1 01/01/2010							
FICHA DE INDICADOR DE EQUIDAD											
Objetivo de calidad relacionado: cultura del servicio		Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal									
Proceso		Atención al usuario		Objetivo Ofrecer al usuario cumplimiento, oportunidad, calidad, confiabilidad, equidad, comodidad, amabilidad y seguridad en el servicio.							
Responsable proceso:		Subgerente operativo		Responsable del indicador: Personal operativo							
MEDICIÓN											
Indicador		Percepción del cliente frente a la equidad		Valor actual: 60%							
Indice		$\frac{\text{(Puntaje esperado x No. de encuestados)}}{\text{No. de encuestados}} \times 100$		Valor potencial: 1107							
				Meta: 70%							
Unidad		cantidad		Sentido: Creciente							
Fuente de información:		Formato de peticiones quejas y reclamos		Tipo: Eficacia							
Frecuencia de medición:		Trimestral		Frecuencia de análisis: Semestral							
				Seguimiento							
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>TRI M. 1</th> <th>TRI M. 2</th> <th>TRIM. 3</th> <th>TRI M. 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Equidad</td> <td>60</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>		ITEM	TRI M. 1	TRI M. 2	TRIM. 3	TRI M. 4	Equidad
ITEM	TRI M. 1	TRI M. 2	TRIM. 3	TRI M. 4							
Equidad	60	65	70	75							
ANALISIS											
La percepción del usuario frente a la equidad inicio con un porcentaje del 60% sobrepasando la meta en el 4 trimestre ya que las tarifas se ajustan a la normatividad del transporte brindando un servicio con regulación de precios.											
PLAN DE ACCION											
Oportunidad de mejora		Acción de mejora		Responsable							
Equidad		Control al establecimiento de tarifas acorde a la normatividad nacional de transporte terrestre.		Gerente, Subgerente operativo y personal a cargo							
		Fecha de inicio		Fecha final							
		01/01/2010		01/10/2010							

7.1. ANALISIS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

De los anteriores indicadores se inicio con el plan de acción a partir del primero de enero de dos mil diez, tomando como fecha final de análisis de resultados en el mes de octubre, para iniciar con estudio y designación de presupuesto para el año 2011 en mejoras al proceso de atención al usuario, cumpliendo con la normatividad física de la terminales estipulada en la norma NTC 5454.

En la percepción del usuario frente a la comodidad se estudiaron los siguientes ítems:

- Iluminación de las instalaciones
- Silletería adecuada
- Servicios complementarios (bancos, cajero electrónico, wi-fi restaurantes, cafeterías, telefonía, giros, encomiendas)
- Central de información
- Ayudas audiovisuales

En lo referente a este atributo se inicio en el primer trimestre con un porcentaje de 31.2% avanzando al 33.2% en el segundo trimestre y a finales del tercero e inicios del cuarto se observa un incremento al 35% , llegando al 50% del cumplimiento total la meta que es del 70% , como mejoras esta la implementación de iluminación externa, brindar nuevos servicios complementarios como casa de cambio y servicio de encomiendas, control de alimentos en cafeterías y restaurantes y mejoras en cada uno de los locales comerciales.

Dentro de la calidad se tienen:

- Señalización horizontal y vertical
- Áreas adecuadas para personas en estado de discapacidad.
- Atención primeros auxilios
- Dotación del personal (imagen corporativa)
- Aseo de la áreas
- Zonas verdes
- Protección del medio ambiente
- Equipos de radio – comunicación
- Apoyo personal operativo

Esta característica inicio con un porcentaje del 22.3% presentando descenso en los siguientes trimestres para finalizar en el mismo valor de 22.3%

La meta a cumplir es del 80% lo que muestra la falta de cumplimiento frente a los requisitos del cliente, ya que hay falta de señalización horizontal y vertical, no existen áreas adecuadas ni lugares de ingreso a las instalaciones para personas

discapacitadas, no hay lugar ni personas capacitadas para la atención de primeros auxilios, hay falta de equipos de radio-comunicación y control por parte del personal operativo. Como mejoras se tiene la implementación de dotación al personal operativo, mejorando la imagen de la empresa, la contratación para la adecuación y cuidado de zonas verdes y el aseo en las áreas operativas.

Para el atributo de cumplimiento se estudian:

- Cumplimiento de las normas que regulan el transporte terrestre de pasajeros
- Cumplimiento de las normas de calidad
- Control en la llegada y salida de vehículos (ver anexo tabla 14)

La meta se cumplió a inicios del cuarto trimestre logrando el 70% de satisfacción en la percepción del usuario frente al cumplimiento, existiendo un control en la entrada y salida de vehículos de la terminal y cumpliendo con la normatividad exigida para dentro de las instalaciones, aclarando que es necesario el control por parte de cada una de las empresas prestadoras del servicio de transporte terrestre en vigilar el acceso de pasajeros en la vía.

En cuanto a la oportunidad se tienen las siguientes variables de estudio:

- Atención de quejas y reclamos
- Respuesta a consultas jurídicas (conceptos, derechos de petición)
- Atención de sugerencias y observaciones.

Para esto se inicia con un porcentaje del 4% finalizando en el 16%, es por ello necesario para lograr el cumplimiento de la meta del 70% atender y diligenciar las quejas, reclamos, solicitudes, derechos de petición, sugerencias y observaciones. Para ello se adjudicó la responsabilidad al área operativa para el diligenciamiento, trámite y solución de las mismas.

Para seguridad se analizan las siguientes variables:

- Disponibilidad de personal de seguridad
- Apoyo de Policía Nacional
- Apoyo de cámaras
- Apoyo Policía de Carreteras
- Campañas preventivas

El porcentaje máximo de satisfacción corresponde al 25.6% faltando el apoyo de policía de carreteras, personal de seguridad y circuito cerrado de televisión, presentando mejoras en los convenios realizados con policía nacional, policía de turismo, personal de tránsito y campañas preventivas por medio de medios de comunicación regionales.

En la percepción del usuario frente a la confiabilidad se tiene un cumplimiento del 76% para el cuarto trimestre, en este atributo el cliente muestra satisfacción y conformidad en el cumplimiento de rutas y horarios establecidos por cada una de las empresas de transporte, con la supervisión de la división técnica y el control de personal operativo.

La amabilidad en la prestación del servicio se cumple en un 50% brindando al cliente un trato adecuado, atento, considerado y respetuoso, sin embargo no hay libertad en la selección del transporte, ya que existe la falta de control al pregoneo, la prohibición de entrada de vendedores ambulantes y el control al recoger pasajeros en la vía, causando inconformidad e inseguridad en el pasajero.

Por último en el atributo de equidad se encuentran las tarifas de servicio de transporte de pasajeros acorde a la norma, sobrepasando la meta en un 5% ya que existe el control suficiente por parte de la división técnica y que las empresas transportadoras acaten las normas tarifarias, aun existiendo la libertad de fijación de tarifas dentro del rango legal autorizado por el ministerio de transportes.

Los planes de acción expuestos en los indicadores de calidad tienen como fecha límite hasta el 31 de diciembre del 2010, fecha en la cual se realizará el respectivo análisis para presentar auditoría en el mes de Enero para obtener la certificación de ICONTEC en el proceso de atención al usuario, y continuar con la inversión para mejoras en el servicio y la infraestructura según la norma técnica colombiana NTC 5454.

8. ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA LA TERMINAL DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES

8.1. ANÁLISIS SITUACIONAL EXTERNO

Para el presente diagnóstico se toman las fortalezas y debilidades de la TTPI, así como las amenazas y oportunidades que enfrenta la empresa.

Fortalezas (Factores Internos): Actividades o atributos internos de la TTPI que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de la empresa.

Debilidades (Factores Internos): Actividades o atributos internos de la TTPI que inhiben o dificultan el éxito de la empresa.

Oportunidades (Factores Externos): Eventos, hechos o tendencias en el entorno de la TTPI que podrían facilitar o beneficiar su desarrollo, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Amenazas (Factores Externos): Eventos, hechos o tendencias en el entorno de la TTPI que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

Esto implica diligenciar el perfil de oportunidades y amenazas del medio: POAM, tomando como guía algunos factores (variables) sugeridos que sean pertinentes.

Una vez diligenciado el formato del POAM, se separan las amenazas y oportunidades altas con alto impacto, con lo cual se procede a elaborar la matriz MEFE (matriz de evaluación del factor externo).

8.1.2. Construcción de la matriz MEFE. Para elaborar la matriz de evaluación de factor externo (MEFE), se procede a seleccionar las oportunidades y amenazas que hayan sido calificadas con un nivel alto y que adicionalmente tengan un impacto alto.

Tabla 29 Matriz MEFE

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CAL.	POND.
AMENAZAS			
Tasa de cambio con tendencia al alza (TRM)	6	2	12
Bajo incremento del PIB	6	2	12
Incremento de la carga impositiva	4	2	8
Incremento del salario mínimo por debajo del IPC	3	2	6
Nivel alto del déficit presupuestal	4	2	8
Incremento de la problemática de orden público	6	1	6
Alto nivel de presión de los gremios	6	2	12
Ley tributaria cambiante e impredecible	5	1	5
OPORTUNIDADES			
Norma técnica colombiana NTC ISO 9001	10	4	40
Internacionalización del transporte	9	4	36
Disponibilidad de crédito para el mercado	6	4	24
Gran tamaño del mercado	7	4	28
Crecimiento continuo de la población	4	4	16
Fijación de políticas adecuadas a las necesidades del sector	4	4	16
Cumplimiento del código de tránsito y transporte	8	4	32
Normatividad aplicada al transporte	7	4	28
Alto desarrollo de procesos administrativos y productivos	5	4	20
TOTAL	100		309

Nota: La ponderación de la importancia relativa de cada factor externo clave se puede considerar de 0% a 100% (para un factor importante la ponderación puede ser 15% y para un factor de poca importancia la ponderación puede ser de 1%). El total de la ponderación debe dar 100%.

8.2. ANÁLISIS SITUACIONAL INTERNO

Se hace, diligenciando el formato Perfil de Capacidad Interna PCI y se toman como guía algunos factores o variables internas sugeridas.

Una vez diligenciado el formato PCI, se construye la matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factor Interno). A esta matriz solo se deben llevar las fortalezas o debilidades altas con alto impacto (factores internos claves).

8.2.1 Construcción de la matriz MEFI. Para elaborar la matriz de evaluación de factor interno (MEFI), se seleccionan las fortalezas y debilidades que fueron calificadas con un nivel e impacto alto, las cuales se trasladan al formato de Matriz de Evaluación de Factor Interno.

Tabla 30 Matriz MEFI

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CAL.	POND.
DEBILIDADES			
Falta de control al transporte informal	5	2	10
Falta de control en las áreas de influencia del terminal	3,5	2	7
Dado el tipo de servicio la empresa no esta facultada para ofrecer promociones ni descuentos	2,5	2	5
falta de atención de quejas y reclamos, respuesta a consultas jurídicas (conceptos, derechos de petición), atención de sugerencias y observaciones	4,5	2	9
falta de apoyo seguridad dentro de las instalaciones de la terminal	6	2	12
falta de Señalización Horizontal y vertical	5	2	9
Falta de Áreas adecuadas para personas en estado de incapacidad	3	2	6
Falta de Atención de primeros auxilios	2	2	4
Falta de Dotación del personal (Imagen corporativa)	3	2	6
Falta de mantenimiento de Zonas verdes	2	2	4
Falta de Equipos de radio comunicación	5	1	5
falta de Apoyo de personal operativo	5	1	5
Falta de Silletería adecuada	4	2	8
No existencia de una central de información	7	1	7
Cumplimiento de rutas y horarios	4	4	16
Trato adecuado, atento, considerado y respetuoso al cliente	3	4	12

FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CAL.	POND.
DEBILIDADES			
Tarifas de transporte de pasajeros acorde a la norma	3	4	12
Cumplimiento de las normas que regulan el transporte terrestre de pasajeros	3	4	12
Control en la llegada y salida de vehículos	3	3	9
Aseo de las áreas operativas	2,5	3	7,5
Protección del medio ambiente	2,5	3	7,5
Silletería adecuada	2	3	6
Ayudas audiovisuales	2,5	3	7,5
La empresa goza de credibilidad financiera	4,5	4	18
La TTPI cuenta con un capital de trabajo a 2009 necesario para que el ente continúe trabajando fluidamente	5	4	20
la empresa procura un mantenimiento constante tanto preventivo como correctivo de su infraestructura y equipo	5	4	20
TOTAL	100		

8.3. FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS PARA ALCANZAR LOS PROPÓSITOS DE LA EMPRESA.

La confrontación de las debilidades y fortalezas internas con las amenazas y oportunidades externas, origina estrategias y alternativas factibles. La comparación entre factores internos y externos claves es más un arte que una ciencia y requiere mayor reflexión y creatividad; dicha comparación no es solo de uno a uno, sino de varios a uno o varios, y por lo tanto, la estrategia debe incluir la anotación del número de factores que la formulan.

A continuación se presenta el modelo teórico de la matriz DOFA, en el que se colocan las Oportunidades, Amenazas, Debilidades y Fortalezas altas priorizadas, para posteriormente crear estrategias en los cuadrantes correspondientes.

Tabla 31 Matriz DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Norma NTC ISO 9001 2. Internacionalización del transporte. 3. Disponibilidad de crédito para el mercado. 4. Gran tamaño del mercado. 5. Crecimiento continuo de la población. 6. Fijación de políticas adecuadas a las necesidades del sector. 7. Cumplimiento del Código de Tránsito y Transporte. 8. Normatividad aplicada al transporte. 9. Alto desarrollo de procesos administrativos y productivos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa de cambio con tendencia al alza (TRM). 2. Bajo incremento del PIB. 3. Incremento de la carga impositiva. 4. Incremento del salario mínimo por debajo del IPC. 5. Nivel alto del déficit presupuestal. 6. Incremento de la problemática de orden público. 7. Alto nivel de presión de los gremios. 8. Ley tributaria cambiante e imprevisible.
FORTALEZAS	Estrategias F.O.	Estrategias F.A.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de rutas y horarios 2. Trato adecuado, atento, considerado y respetuoso al cliente 3. Tarifas de transporte de pasajeros acorde a la norma 4. Cumplimiento de las normas que regulan el transporte terrestre de pasajeros 5. Control en la llegada y salida de vehículos 6. Control en la llegada y salida de vehículos 7. Aseo de las áreas operativas 8. Protección del medio ambiente 9. Silletería adecuada 10. Ayudas audiovisuales 11. La empresa goza de credibilidad financiera. 12. La TTPI cuenta con un capital de trabajo a 2009 necesario para que el ente continúe trabajando fluidamente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar la credibilidad financiera para invertir en el desarrollo del transporte terrestre de pasajeros. 2. Optimizar la venta de servicios de la TTPI para penetrar el mercado. 3. Optimizar el mantenimiento de los equipos y la utilización de la infraestructura, para cumplir con las políticas del sector y la normatividad que rige para el transporte. 4. Canalizar los manuales de funciones y procedimientos aprovechando la estabilidad laboral para aplicar el alto desarrollo de los procesos administrativos y productivos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la solidez de la que goza la TTPI para que no incida la Tasa de Cambio en la organización. 2. Contrarrestar la Ley Tributaria manteniendo la liquidez de la empresa. 3. Contrarrestar el bajo Incremento salarial con la estabilidad laboral que ofrece la empresa. 4. Hacer uso de su capacidad financiera para crear mecanismos que disminuyan la problemática de orden público.

DEBILIDADES	Estrategias D.O	Estrategias D.A
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de control al transporte informal 2. Falta de control en las áreas de influencia del Terminal. 3. Dado el tipo de servicio la empresa no está facultada para ofrecer descuentos ni brindar promociones. 4. falta de atención de quejas y reclamos, respuesta a consultas jurídicas (conceptos, derechos de petición), atención de sugerencias y observaciones 5. falta de apoyo seguridad dentro de las instalaciones de la terminal 6. falta de Señalización Horizontal y vertical 7. Falta de Áreas adecuadas para personas en estado de incapacidad 8. Falta de Atención de primeros auxilios 9. Falta de Dotación del personal (Imagen corporativa) 10. Falta de mantenimiento de Zonas verdes 11. Falta de Equipos de radio comunicación 12. falta de Apoyo de personal operativo 13. No existencia de una central de información 14. No conformidad con los Servicios complementarios (bancos, cajero electrónico, wi-fi restaurantes, cafeterías, telefonía, giros, encomiendas) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar los acuerdos con policía nacional para brindar seguridad en carreteras. 2. Realizar convenios con policía para brindar seguridad dentro de la terminal 3. Teniendo en cuenta que existe el gran tamaño del mercado es posible implementar políticas de negociación sobre el precio de los servicios que presta la empresa. 4. La aplicación de la normatividad que rige para el transporte, permite la regulación del transporte legalmente constituido, evitando la competencia desleal del transporte informal. 5. Gestionar el compromiso interinstitucional para hacer cumplir las normas de tránsito y transporte terrestre de pasajeros. 6. Generar satisfacción al cliente a través de el cumplimiento de la norma 7. NTC ISO 9000;2008, para su respectiva certificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar alternativas de negociación para disminuir la presión de los gremios. 2. Disminuir el transporte informal para facilitar la concertación con los gremios.

8.4. REDIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Fig. 32 Formulación del Direccionamiento Estratégico



Una vez analizadas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, y las matrices de evaluación del factor externo e interno, es conveniente redefinir la Visión y la misión.

Este re direccionamiento estratégico incluye propuestas de mejoramiento para la visión y misión de la empresa basada en el análisis situacional interno y externo de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales.

8.4.1 Sobre la Visión. La visión empresarial es un conjunto de ideas generales, algunas de ellas abstractas, que proveen el marco de referencia de lo que la TTPI quiere y espera ver en el futuro. La visión señala el camino que le permite a la alta dirección establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la empresa.

La visión representa el futuro deseado de la iniciativa y se realiza formulando una imagen ideal de la empresa, con el fin de crear el sueño de lo que debe ser en el futuro la TTPI 2009 – 2020.

La visión debe ser proactiva en el análisis de reconocer que también podemos desarrollar acciones estratégicas creativas para alcanzar nuestro futuro deseado o mundos posibles.

Para la estructuración de la visión es importante formular los siguientes interrogantes:

- ¿Qué queremos ser?
- ¿Dónde queremos estar? ¿En qué espacio de tiempo? (no inferior a 10 años)
- ¿Qué diferencia existe entre lo que hoy somos y aquello que deseamos ser?

Luego de reconocer qué tan amenazada esta la empresa, que oportunidades se presentan, qué tan fuerte es o qué tan débil, es necesario visualizar el futuro de manera realista y objetiva, enmarcándose en los principios corporativos.

8.4.2 Visión propuesta para el Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales A 2020, seremos una empresa consolidada en la región y en el país, promoviendo la cultura de calidad y el desarrollo de estrategias integrales y participativas, enfocando nuestros esfuerzos a la satisfacción de nuestros usuarios (pasajeros, transportadores y copropietarios), para que su paso por la Terminal sea amable, confortable y seguro, ofreciendo un servicio pertinente y oportuno, en donde prevalezcan los derechos fundamentales.

8.4.3 Sobre la Misión. La misión es un elemento importante de la planificación estratégica, porque es a partir de esta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa.

Para la estructuración de la misión es importante formular los siguientes interrogantes:

- ¿Quiénes somos? = identidad, legitimidad
- ¿Qué buscamos? = propósitos
- ¿Por qué lo hacemos? = valores, principios, motivaciones
- ¿Para quienes trabajamos? = usuarios
- ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece la empresa?
- ¿Cuál es el área de influencia de la empresa?
- ¿Es la tecnología un interés primordial en la empresa?
- ¿Trata la empresa de alcanzar objetivos sociales?
- ¿Cuáles son las creencias, valores, aspiraciones y prioridades fundamentales de la empresa?
- ¿Qué es lo que distingue o diferencia a nuestra empresa en el contexto regional y nacional?
- ¿Se preocupa la empresa por asuntos sociales, comunitarios, ambientales, culturales, políticos y de responsabilidad social?
- ¿Se considera que el talento humano es la principal fortaleza de la empresa?

Para la construcción de la misión es importante revisar las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas de la empresa, es necesario además visualizar el que hacer fundamental de la empresa, que servicios está ofreciendo actualmente.

La misión no debe enfatizar en los servicios que ofrece la empresa sino en la necesidad que satisface.

La misión debe poner de manifiesto:

- La identidad de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, para ser reconocida en su entorno.
- Los valores, reglas, principios que orientan el servicio de la empresa a la comunidad.
- La cohesión alrededor de objetivos comunes, para facilitar la resolución de conflictos y aumentar la motivación del personal.

8.4.4 Misión propuesta para el Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales Somos una empresa regulada por el Estado, operadores de un servicio público intermunicipal e interdepartamental de transporte terrestre de pasajeros, contribuimos a la organización, control y mejoramiento del espacio público en la ciudad y a la prevención de accidentes sobre la vía, gracias al acompañamiento de las entidades relacionadas con el sector, ponemos a disposición de nuestros usuarios, turistas, visitantes y acompañantes servicios básicos, operacionales y complementarios, además de personal idóneo que trabaja con compromiso, responsabilidad, puntualidad y celeridad, para promover la cultura de calidad en el servicio, aprovechando los avances tecnológicos.

8.5. ESTRUCTURACION DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA PARA EL PROCESO DE CERTIFICACION DE CALIDAD DE LA TERMINAL TERRESTRE DE PASAJEROS DE IPIALES

8.5.1 Planteamiento de Principios Organizacionales

- Libre desarrollo de la personalidad: Facultad del usuario para escoger libremente la empresa transportadora de su preferencia.
- Respeto: Trato amable y cortés que crea un ambiente de cordialidad y seguridad a los usuarios, a fin de lograr que las personas se comprometan con el propósito institucional.
- Calidad: Hacer las cosas bien desde la primera vez y hacerlo cada vez mejor.
- Seguridad: Protección de los derechos del usuario mediante la creación de un ambiente adecuado que garantice el libre desarrollo de su actividades.
- Oportunidad: Garantizar que los preceptos legales y organizacionales se cumplan de acuerdo a lo establecido y en el menor tiempo posible.
- Responsabilidad social empresarial: El respeto por el ambiente y la ecología mediante el control de la contaminación auditiva, visual y la promoción de la recuperación de zonas verdes.

8.5.2 Identificación de Responsabilidad de la Dirección en el Proceso de Certificación de Calidad

La alta dirección de la TTPI se encuentra comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con la mejora continua de su eficacia, para ello ha involucrado a todo su personal en la construcción de SGC, capacitándolo en el conocimiento de la NTC ISO 9001:2008, en sus procesos, en el establecimiento, conocimiento de la política y objetivos de la calidad.

De igual forma realiza revisiones periódicas del SGC siguiendo los procedimientos y garantizando la asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora de los mismos.

8.5.3 Identificación de Responsabilidad y Autoridad

La gerencia de la empresa identifica la responsabilidad, autoridad e interrelación en todo el personal que dirige, ejecuta y verifica el trabajo que afecta la calidad en el organigrama y en los documentos que indican con toda claridad las responsabilidades relacionadas con su implantación.

La TTPI ha delegado la responsabilidad para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la gerencia, el comité de calidad, el coordinador de calidad, los auditores internos de calidad y personal de apoyo (pasante).

8.5.4 Identificación de Representante de la Dirección de Calidad

El miembro de la organización designado como representante de la Dirección de Calidad, es la gerente de la empresa, la cual desarrolla también las funciones de Coordinador de Calidad y cuenta con la autoridad y responsabilidad para asegurarse de: establecer, implementar y mantener los procesos necesarios del sistema, informar a la alta dirección (Junta Directiva) sobre el desempeño del sistema y cualquier necesidad de mejora, asegurar que se promueva la toma de conciencia en los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

8.5.5 Importancia de la Comunicación Interna Dentro del Proceso de Certificación

La TTPI ha establecido mecanismos de comunicación apropiados para irradiar y desplegar el Sistema de Gestión de la Calidad como: talleres y jornadas de integración, reuniones periódicas, programas de mejoramiento, comunicación a través del correo interno de la empresa, carteleras, folletos de motivación y el boletín mensual informativo de la empresa, etc.

8.5.6 Planteamiento de la Política de Calidad

La Sociedad Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales S.A. en su política de calidad se compromete a:


- Brindar servicios con estándares de calidad, acordes a las necesidades del cliente, los requisitos legales y las políticas de la organización, logrando la plena satisfacción de los usuarios.
- Evaluar permanentemente la calidad en la prestación del servicio y tomar en forma oportuna las medidas necesarias para mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de calidad.

8.5.7 Planteamiento de los Objetivos de Calidad

- Cumplimiento: Verificar la aplicación del manual operativo y el decreto 2762 de 2001, referentes a la operación del Terminal de transportes.
- Cultura del Servicio: Crear una cultura del servicio orientada a atender en forma respetuosa, oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios de la Terminal.
- Seguridad: Garantizar la instauración y seguimiento de políticas orientadas a brindar altos grados de satisfacción a los usuarios del transporte y copropietarios.
- Instalaciones adecuadas: Proveer de instalaciones adecuadas en condiciones de seguridad y comodidad para los usuarios del transporte que hacen uso de la Terminal.

9. ESTRUCTURACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Tabla 32 Matriz de requisitos del cliente

	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO		VERSIÓN: 1
	MATRIZ REQUISITOS DEL USUARIO		FECHA: 02/06/2009
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	RESPONSABLE
Usuario	Libre desarrollo de la personalidad	Derecho que tiene el usuario para escoger libremente la empresa transportadora de su preferencia	Personal Operativo y de seguridad
Usuario	Respeto	Trato amable y cortés que crea un ambiente de cordialidad y seguridad a los usuarios, a fin de lograr que las personas se comprometan con el propósito institucional	Todos los funcionarios de la Terminal
Usuario	Calidad	Servicios que cumplan los estándares establecidos en la normatividad, manual operativo y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad	Todos los funcionarios de la Terminal
Usuario	Seguridad	Crear un ambiente que proteja los derechos de los usuarios que garantice el libre desarrollo de sus actividades	Personal de Seguridad
Usuario	Oportunidad	Que todos los servicios se presten en el menor tiempo posible y de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad	Todos los funcionarios de la Terminal
Usuario	Responsabilidad Social Empresarial	El respeto por el ambiente y la ecología mediante el control de la contaminación auditiva, visual y la promoción de la recuperación de zonas verdes y podas	Personal Operativo y de Seguridad
			APROBÓ: _____
			CARGO: _____

9.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La organización con el fin de estructurar su Sistema de Gestión de Calidad, definió la siguiente documentación con la cual se da cumplimiento a la norma NTC ISO 01:2008, a los requisitos legales y reglamentarios contemplados en el Decreto 2762 del 20 de diciembre de 2001 y a los requisitos de los clientes (empresas transportadoras, copropietarios y comunidad).

Fig. 33 Contenido de la documentación



Fuente: Esta investigación

9.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La TTPI ha considerado las siguientes ventajas del Enfoque de procesos en un Sistema de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008.

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

9.2.1 Características de la Estructura Funcional y la Estructura por Procesos

Se ha revisado la estructura actual de la TTPI y comparado con la que se obtendría al aplicar la Gestión por Procesos, así:

Tabla 33. Características de la estructura funcional y por procesos

ESTRUCTURA FUNCIONAL	GESTIÓN POR PROCESOS
Basada en jerarquías y cadena de mando	Menos jerarquía
Objetivos verticales – “Enfoque al resultado del área”	Objetivos horizontales – “enfoque al resultado hacia el proceso cliente”
Unidades de la organización con responsabilidad sobre su área de especialización.	Responsabilidad sobre el proceso de forma independiente y también del sistema
Poca comunicación entre áreas	Gestión de las interacciones
Organización funcional con especialización en tareas “División del trabajo” para mayor eficiencia, basado en un modelo mecanicista.	Organización como un sistema basado en el modelo holográfico (cerebro)
Unos piensan, controlan la información y deciden (arriba) y otros hacen (abajo)	Mayor delegación y autoridad al nivel operativo basado en el PHVA
Poca competencia por la alta especialización y repetición de tareas	Mayor competencia y empoderamiento del personal
Entorno estable y organización rígida	Organización flexible, que se adapta rápidamente a los cambios
Énfasis en la tarea	Énfasis en el resultado

Tabla 34. Cambios requeridos para la organización por procesos

EN CUANTO A LA ESTRUCTURA	EN CUANTO A LAS PERSONAS
Identificación de los procesos de Gestión de la TTPI	Delegación al personal operativo, asignando mayor responsabilidad en la planeación
Diseño de procesos con la definición de sus interacciones, responsabilidades, autoridad y métodos de operación y control, con base en el PHVA y documentación de los procesos	Mayor empoderamiento del personal operativo. Mayor competencia del personal Mayor compromiso del personal
Rediseño de actividades con énfasis en valor agregado y la mejora continua (matriz bench marking)	Pensamiento sistémico
Cambios en el diseño organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste a la estructura (en algunos casos en su forma) • Responsabilidad y autoridad • Rediseño de puestos de trabajo • Sistemas de recompensa (motivación) 	Orientación a la aplicación de la metodología PHVA en las personas.

9.2.2 Beneficios Internos

La TTPI busca con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes beneficios:

- Mayor capacidad de análisis de la situación
- Entrenamiento y capacitación del Talento Humano
- Aumento de la Productividad
- Cambio cultural positivo
- Un equipo de trabajo consolidado
- Eficacia en labores diarias
- Desarrollo de la creatividad
- Mayor conciencia sobre la calidad

9.3. PRIORIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez establecido el listado de los procesos de la empresa, la alta dirección de la TTPI, efectúa la priorización y posterior aprobación de los mismos.

La priorización se realiza identificando aquellos procesos clave, mediante una valoración subjetiva y haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- Calcular el impacto del proceso: para cada proceso se hará una valoración del impacto en los objetivos estratégicos o corporativos de la empresa.
- Impacto en los factores para la identificación y selección del proceso: se busca con esto una correlación entre los procesos clave, los objetivos estratégicos institucionales y los factores críticos de la empresa.

Tabla 35 Priorización de Procesos

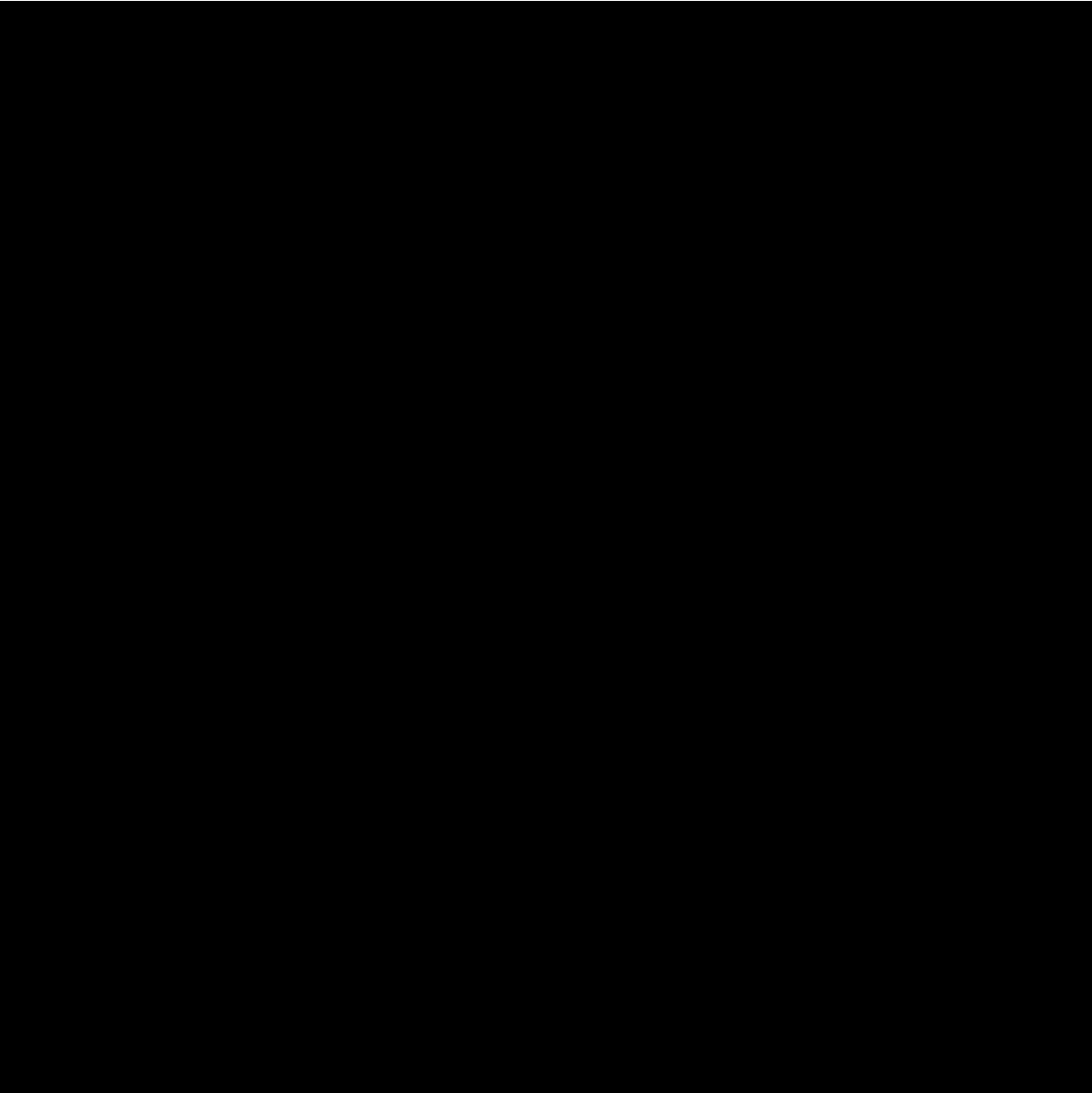



Tabla 36. Matriz de Procesos Clave

		PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO																VERSIÓN: 1																								
		MATRIZ CONCORDANCIA DE REQUISITOS																FECHA: 18/02/2009																								
PROCESO	SUBPROCESO	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8												
		2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	6	6	7	2	2	2	4	4	4	5	5	5	7	8	2	2	2	8	8	5	5								
		1	1	2	3	4	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	3	4	1	1	2	3	1	2	3	4	5	6	1	1	2	3	4	3	4	1	2	3				
CONTROL DE DESPACHOS	NA	X																	X	X	X	X													X	X	X	X	X	X		
CONTROL DE LLEGADA	NA	X																	X	X	X	X														X	X	X	X	X	X	
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN	NA	X											X			X	X	X	X	X																X	X	X	X	X	X	
CONTROL SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	NA	X																	X	X	X	X														X	X	X	X	X	X	
ATENCIÓN AL USUARIO	NA	X																	X	X	X	X							X							X	X	X	X	X	X	
INSPECCIONES LOCATIVAS Y DE HIGIENE	NA	X																	X	X	X	X															X	X	X	X	X	X

APROBÓ: _____
NOMBRE: YANETH LISVANIA REVELON
CARGO: GERENTE GENERAL

Los procesos de mayor valor son los que se vuelven críticos para la empresa y cualquier novedad en ellos afecta de manera significativa los objetivos institucionales, así como también su posterior planificación, según la estrategia corporativa definida por la alta dirección.

9.4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Cualquiera que sea la clasificación de los procesos, todos tienen una misma estructura. Poseen unos proveedores que suministran unas Entradas: Insumos y materias primas, se realizan una serie de actividades para transformar las entradas en Salidas tratando de agregando valor y se entregan resultados, productos, bienes o servicios requeridos por unos clientes. Para el TTPI se tiene en el ciclo PHVA:

Fig. 34 En el ciclo PHVA

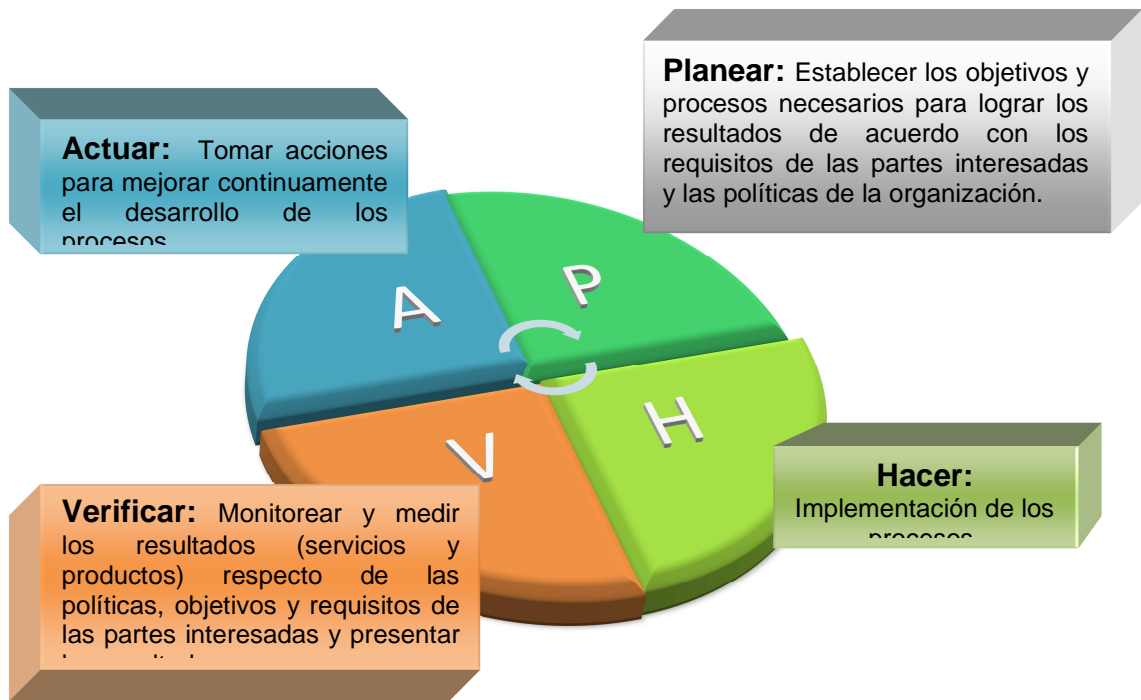
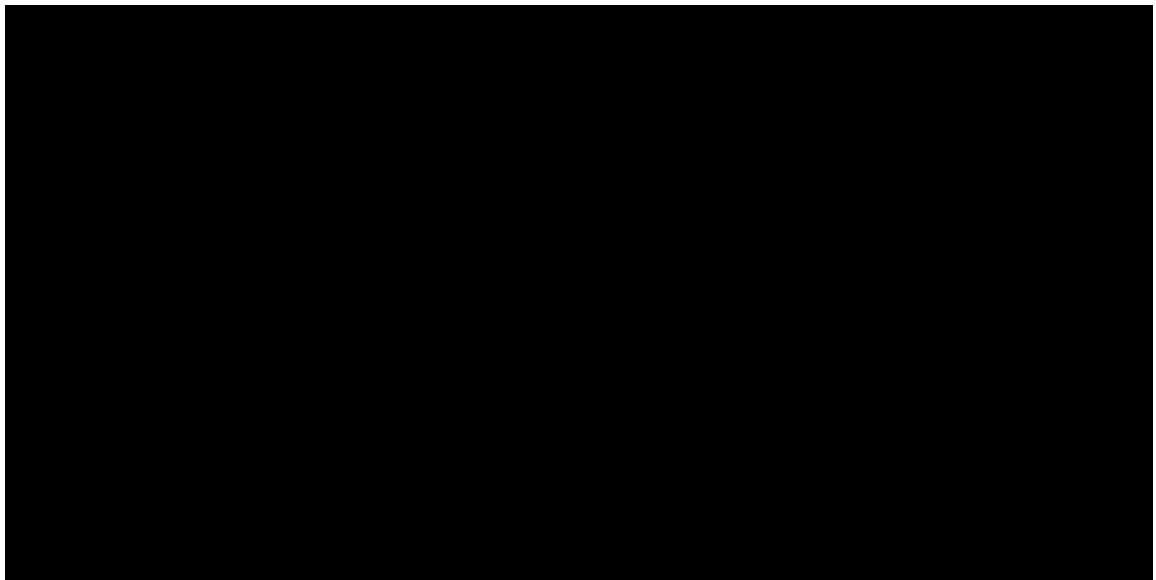


Tabla 37. Clasificación de Procesos



El Mapa de Procesos de la TTPI determinar en que procesos se planea, se ejecuta, se verifica y se toman acciones de mejora.

Para la construcción del Mapa de procesos, se ha revisado que este responda a las siguientes preguntas:

- ¿Están definidos los requisitos para garantizar que las entradas del proceso son las mejores?.
- ¿De qué manera se define que se satisfacen los requerimientos de los clientes?
- ¿Se tienen establecidos los indicadores para medir el cumplimiento con el objetivo?
- ¿Se trabaja conjuntamente con los procesos proveedores para gestionar el adecuado flujo de información y de recursos?
- ¿Se conoce los requerimientos para gestionar correctamente. Se conocen los procedimientos. Se conocen las aptitudes de los colaboradores?
- ¿Cuál es la gestión del líder para garantizar el cumplimiento del objetivo?
- ¿Se conoce cuáles son los servicios generados, para cumplir con los requerimientos de los clientes?
- ¿Se conoce y se tiene claridad de los requerimientos de los clientes internos y externos?

Tabla 38. Procesos estratégicos, operativos y de soporte

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS		
ESTRATEGICOS	* Planeación estratégica	Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Dirección de la TTTPI. Se refieren fundamentalmente a los procesos de planeación y a otros que la empresa considera ligados a factores claves o estratégicos.
	* Administración de la Calidad y Mejoramiento continuo	
OPERATIVOS	* Control de despachos	Son aquellos ligados directamente a la realización del producto y/o prestación del servicio del TTTPI.
	* Control de llegada	
	* Programas de prevención	Son los procesos misionales.
	* Control servicios complementarios	
	* Atención al usuario	
* Inspecciones locativas y de higiene		
SOPORTE	* Gestión Administrativa y Financiera	Son aquellos que dan soporte a los operativos, se refieren a procesos relacionados con recursos y mediciones de la TTTPI.
	* Gestión Jurídica	
	* Gestión del Talento Humano	
	* Gestión Informática	
	* Gestión de seguridad	
	* Gestión de compras	
	* Mantenimiento	
* Gestión de archivo		

Fig. 35. Mapa de procesos

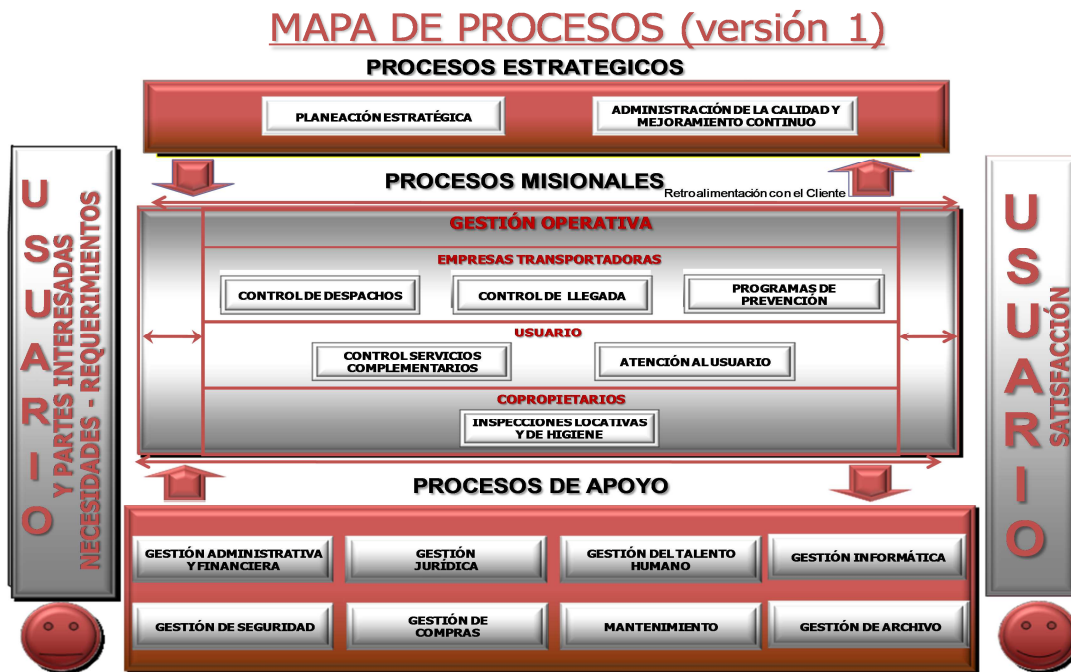
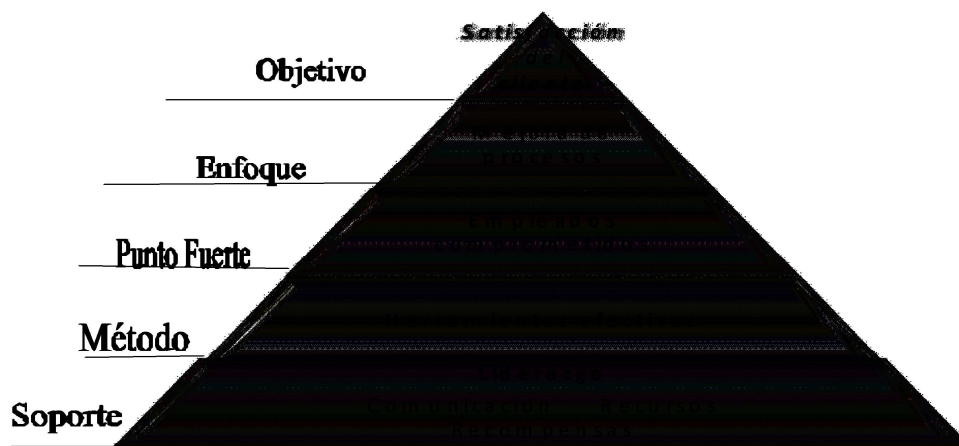


Fig. 36 Identificación del proceso sujeto de proyecto de pasantía (atención al usuario) dentro del mapa de procesos.



Para el proyecto de pasantía se ha escogido el proceso de ATENCIÓN AL USUARIO, teniendo en cuenta que el cliente quiere que se le atienda bien, que se

lo vea como una persona importante, que el trato sea con consideración, y que se otorgue lo justo por su pago.

La excelente competencia que todos los días aparece, obliga a cambiar los viejos formatos de atención y valor agregado, logrando que todos los días se busque ofrecer mayor calidad en el servicio.

Fig. 37 Proceso misional de atención al usuario

PROCESO MISIONAL –

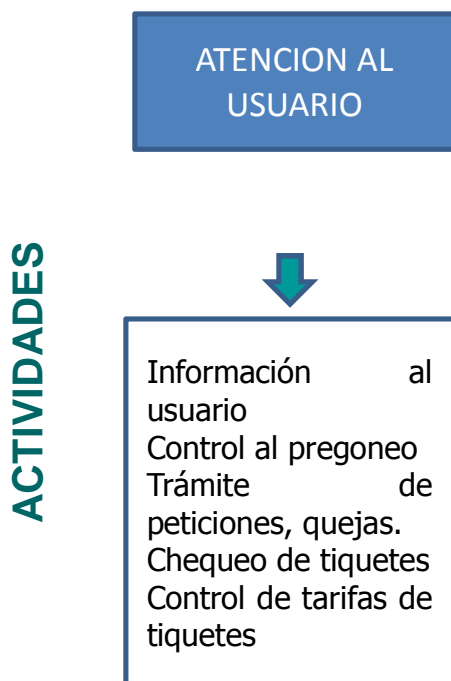


Tabla 39. Relación del proceso de atención al usuario con requisitos ISO 9001:2008

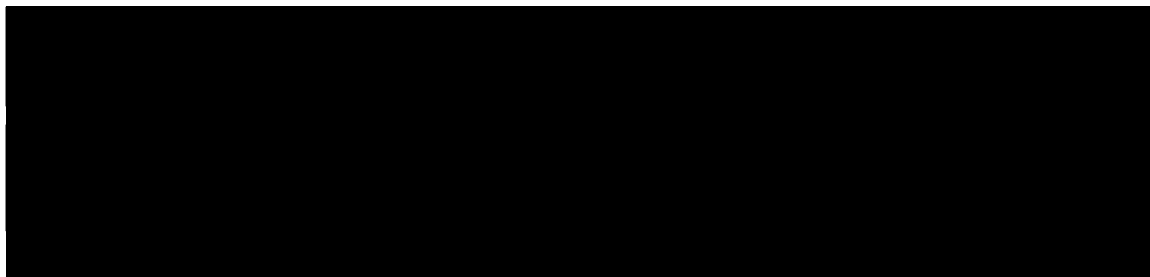


Tabla 40. Diagnóstico de inconsistencias entre el proceso actual de atención al cliente de la TTPI y normas NTC ISO 9001:2008 – NTC 5454

NTC ISO 9001:2008	NTC 5454	REQUISITOS DEL CLIENTE
<p><u>4.1</u> Identificar procesos necesarios, determinando su secuencia e interacción, de los criterios y métodos, disponibilidad de recursos, información, seguimiento, medición y el análisis de procesos, implementar acciones para alcanzar resultados planificados y la mejora continua.</p> <p><u>5.2</u> La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción.</p> <p><u>6.1</u> Provisión de recursos. <u>6.2</u> Recursos humanos. <u>7.2.2</u> Revisión de los</p>	<p><u>5.7.2</u> Plataformas de Abordaje: deben disponer de cubiertas que protejan al pasajero de la intemperie. <u>5.7.3</u> Vías Internas: deben contar con accesos, para entradas y salidas de los vehículos. <u>5.7.6</u> Sala de Espera: Deben estar provistas de cubierta. Los pisos deben contar con una superficie antideslizante para tráfico pesado, dotadas de sillas para los viajeros y disponer con un mínimo de 16 asientos por cada taquilla.</p> <p><u>5.7.7</u> Área para compra de Tiquetes: Debe estar diseñada de acuerdo con las proyecciones de pasajeros movilizados en cada terminal.</p> <p><u>5.7.8</u> Taquillas de Despacho: Cada modulo debe contar con acometida eléctrica, salida telefónica y red de datos independiente <u>5.7.9</u> Áreas acondicionadas para medicina</p>	<p><u>Empresas:</u></p> <p>Vigilancia., control a los pasajeros, información al cliente, central de taxis, personal operativo, casa de cambio, duchas, restaurantes, avisos. Mejorar la entrada al terminal. Mejorar la infraestructura, asear la terminal, mejorar personal operativo.</p> <p><u>Conductores:</u></p> <p>Capilla, atención en salud, zona de descanso, servicio de información al cliente, vigilancia y</p>

<p>requisitos relacionados con el producto o servicio, asegurándose que: a. están definidos los requisitos del producto o servicio, b. están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato pedido y los expresados previamente, y c. la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la</p> <p>NTC ISO 9001:2008</p>	<p>preventiva. <u>5.7.10</u> Taquilla de Recaudos: Debe ser un área con destinación exclusiva para el pago y recaudo de la tasa de uso; con medidas de seguridad en cuanto a ingreso, vidrios de seguridad, sistema de alarma y caja fuerte. <u>5.7.13</u> Zonas Comunes al Interior de la Edificación: (pasillos de circulación y plazoletas) se calcula en razón al grado de actividad comercial que se proyecta tener en la terminal. <u>5.7.14</u> Señalización hacia el Interior de la Edificación: Debe cumplir con toda la normatividad vigente para señalización de edificaciones abiertas al público. <u>5.7.17</u> Bahía</p> <p>NTC 5454</p>	<p>control de pasajeros, casa de cambio, cámaras, droguerías, internet, servicio de mecánica, enfermería, zonas de descanso. Mejoras en infraestructura, control de personal operativo, aseo de las instalaciones, señalización, seguridad, iluminación, vigilancia en la noche.</p> <p><u>Copropietarios:</u></p> <p>REQUISITOS DEL CLIENTE</p> <p>Cajeros, internet,</p>
<p>Misma. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.</p>	<p>Acopio de Taxis Urbanos: Se debe definir, señalar y demarcar la zona donde acceden los vehículos con usuarios que llegan a la terminal y la zona de parqueo de quienes prestan el servicio de los que salen de la terminal. <u>5.7.19</u> Punto de Información: La ubicación debe ser en un lugar visible del corredor peatonal de la terminal y cerca a las salas de espera, contar con una acometida eléctrica, telefónica y red de datos, debe estar comunicada con la parte operativa y administrativa de la terminal vía telefónica y por red de datos. <u>5.7.20</u> Oficina de Atención al</p>	<p>casas de cambio, asistencias en salud.</p> <p><u>Copropietarios:</u> Presentación del personal, vocabulario, respeto por las instalaciones, que no existan vendedores ambulantes.</p> <p><u>Comunidad:</u></p> <p>Capilla, droguería, sala de internet, cajeros, mejor comida, policía,</p>

<p><u>7.2.3</u> comunicación con el cliente: la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativa ha: a. la información sobre el producto b. las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y c. la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. <u>8.0</u> medición, análisis y mejora.</p> <p><u>8.2</u> Seguimiento y medición.</p> <p><u>8.2.1</u> Satisfacción del cliente: la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la</p> <p>NTC ISO 9001:2008</p>	<p>Usuario: Debe informar a los usuarios aspectos relacionados con los servicios que presta la Terminal, apoyar trámites sociales requeridos por los usuarios, tramitar quejas, reclamos y sugerencias, medir el nivel de satisfacción del usuario.</p> <p><u>5.7.23</u> Locales para Encomiendas: Debe estar en un área independiente a la atención de pasajeros, pueden quedara al interior de la terminal.</p> <p><u>5.7.25</u> Parqueaderos Públicos: Deben contar con un cerramiento en todo su perímetro</p> <p><u>5.7.27</u> Caseta de Control: Deben contar con las instalaciones necesarias para albergar en su interior al personal y/o sistema que realiza el control de vehículos, tener un servicio sanitario y lavamanos, puesto para cafetería y guarda ropas, contar con fluido eléctrico, ductos para la instalación de línea telefónica red de datos y de señal de cámaras que se comuniquen con la parte operativa y administrativa de la</p> <p>NTC 5454</p>	<p>parqueaderos, centro de entretenimiento, empresa de guía turística, sitios de descanso, casa de cambios, señalización por módulos, policía, cafería en horarios de la madrugada, venta de artesanías de Nariño, almacén de variedades, asadero de pollo, heladería.</p> <p>Presentación del personal, vehículos en buen estado, información en los deberes y derechos como usuario, puestos de información, servicio las 24 horas, termino de obras de construcción, mas</p> <p>REQUISITOS DEL CLIENTE</p>
<p>organización, determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.</p> <p><u>8.2.2</u> Auditoría interna.</p> <p><u>8.2.3</u> Seguimiento y medición de los procesos. <u>8.4</u> análisis</p>	<p>Terminal. <u>5.7.28</u> Cajas Excretoras: Deben estar ubicadas en la zona de lavado y alistamiento de vehículos. <u>5.7.29</u> Área Destinada para Estacionar Coches Maleteros: Debe establecerse un área en las zonas de circulación peatonal o en el patio operativa de la</p>	<p>Personal, colaboración de las empresas al pasajero, amabilidad en el personal, respeto a la libre elección, aplicación de las áreas,</p>

<p>de datos. <u>8.5.1</u> mejora continua. <u>8.5.2</u> acción correctiva. <u>8.5.3</u> acción preventiva. <u>6.3</u> infraestructura. <u>6.4</u> ambiente de trabajo. <u>7.2</u> procesos relacionados con el cliente</p>	<p>terminal en donde sin causar perjuicio alguno se puedan estacionar los coches maleteros. <u>5.8.3</u> Zonas Verdes: No pueden poblarse con especies vegetales no autorizadas por la Secretaría <u>5.8.5</u> Escaleras Inferiores: Toda escalera que sirva como medio de evacuación de más de dos peldaños. Deben tener el carácter de fija y permanente. <u>5.8.6</u> Rampas: Deben estar de acuerdo con la normativa legal vigente. <u>5.8.12</u> Baterías Sanitarias: Deben contar con servicios sanitarios para hombres o mujeres incluyendo las personas con movilidad reducida. Estos deben estar dotados como mínimo de inodoro, lavamanos, orinales y duchas. Incluyen también mesón cambio de pañales y sanitarios para niños.</p>	<p>organización, una sola tarifa para todas las empresas, disminuir el precio en baterías sanitarias, restaurantes, información al cliente, controlar el despacho de buses, servicios de taxis, información al turista, presencia de policía, regular los marcadores de velocidad, cámaras, mejor presentación en infraestructura, respeto de los taquilleros al usuarios, más atención femenina, enfermería.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Esta investigación

9.5. CONSTRUCCIÓN DEL OBJETIVO DEL PROCESO

En primer lugar se determina el producto del proceso, sumándole sus características para redactar el objetivo. Facilitando el desarrollo de los indicadores del proceso de Atención al Cliente.

Tabla 41. Construcción del objetivo del proceso

PRODUCTO + CARACTERÍSTICAS = OBJETIVO DEL PROCESO			
PROCESO	PRODUCTO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS
Atención al cliente	servicios varios	oportuno confiable equitativo cómodo amable seguro y de calidad	Ofrecer al cliente servicios varios + De manera oportuna, confiable, equitativa, cómoda, amable, segura y de calidad

Fuente: Esta investigación

9.6. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El TTPI ha considerado la caracterización de los procesos como una herramienta documental fundamental para planificar las principales características del proceso de atención al cliente, agrupando información como: identificación básica del proceso, flujo del proceso, interacción con otros procesos, recursos, seguimiento y medición.

La información consignada en la caracterización o ficha de proceso de atención al usuario contiene los siguientes datos:

- Nombre del proceso: Atención al cliente
- Tipo del proceso: (Ubicación dentro del Mapa de Procesos) Misional
- Responsable del proceso: Quien ejecuta y coordina el proceso – Subgerente Operativo
- Objetivo del proceso: como una de las características más relevantes
- Alcance del proceso: Resultado que se quiere obtener
- Recursos humanos y físicos
- Requisitos legales y de la norma ISO 9001:2008
- Variables de control entradas, proceso (actividades) y salidas

Todo lo anterior enmarcado en el ciclo PHVA,

El proceso de Atención al cliente identifica como elementos de entrada, los recursos e insumos aportados por los distintos proveedores, sean documentos u otros procesos.

Las actividades o subprocesos transforman todas las entradas identificadas en la caracterización, generando una salida, que pueden ser un resultado, documentos o entra de información a otro proceso.

La salida del proceso (servicio generado ó producto), debe cumplir con todas las especificaciones requeridas por el cliente o usuario.

El cliente del proceso es el usuario o destinatario del producto o servicio generado.

Fig. 38 Representación esquemática del proceso

Representación esquemática de un proceso

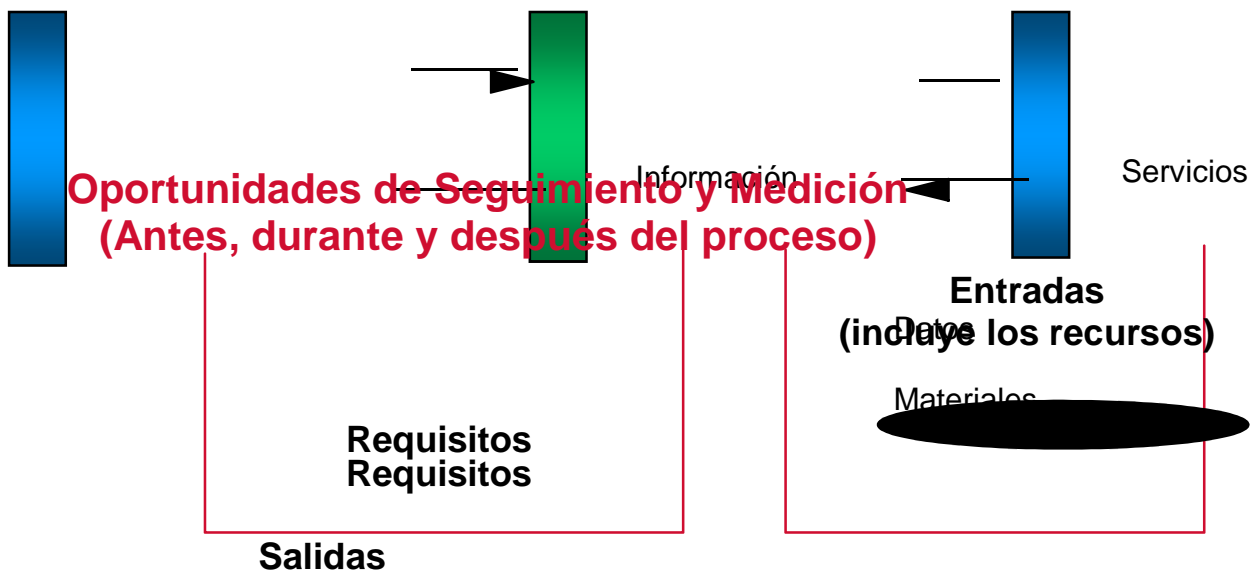





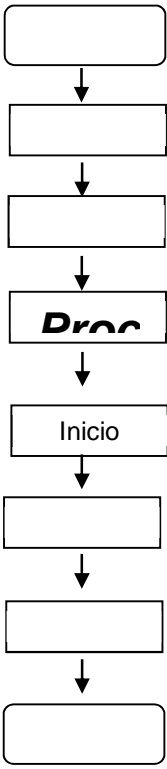
Tabla 42 caracterización de procesos

	GESTION DE CALIDAD		Pág. 1 / 2	27/07/2009
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSION: 02	
PROCESO	TIPO DE PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO	
Atención al cliente	Misional		Subgerente Operativo Involucrados: Personal Operativo y de Seguridad, Jefe Administrativo y Financiero, Asesor Jurídico, Área de Sistemas	
OBJETIVO: Garantizar calidad en el servicio al usuario, cubriendo sus necesidades y expectativas, generando satisfacción		ALCANCE: Ofrecer un servicio ajustado a los requisitos según la norma NTC ISO 9001:2008, normas de transporte terrestre de pasajeros y demás que las modifiquen o complementen, para atender satisfactoriamente solicitudes y requerimientos		
HUMANOS		FÍSICOS		
* Comité de Calidad		* Capacitación	* Red y página web	
* Subgerente Operativo		* Personal de apoyo especializado y operativo	* Radio transmisor	
* Subgerente Administrativo y Financiero		* Presupuesto institucional	* Computadores e impresoras	
* Asesor Jurídico		Medios: Suministros y equipos de oficina	* Medios audiovisuales	
* Sistemas		Software: Windows, sistema de "conduce"	* Alcohosensores e impresoras alcohosensores	
LEGALES		ISO 9001: 2008		
* Manual Operativo	* Dec. 176 05/02/01	4.1, 4.2, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8. 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		
* Res. 006398 17/05/02	* Dec. 171 05/02/01			
* Res. 002222 21/02/02	* Dec. 170 05/02/01			
* Dec. 2762 20/12/02	* Res. 0001111 31/05/99			
* Res. 007811 20/09/02	* Ley 336 20/12/96			
* Res. 003600 9/05/01	* Ley 105 30/12/93			
* Ley 769 de 02	* Dec. 1355 de 70			
* Dec. 1660 de 03	* NTC ISO 14001 - NTC ISO 5454			
* Circular 001 de Superintendencia de Puertos y Transporte				

		GESTION DE CALIDAD		Pág. 1 / 2	27/07/2009		
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSION: 02			
ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS			
PROVEEDOR	ENTRADA			SALIDA	CLIENTE		
Gestión de Seguridad y Control de despachos	Protocolo de seguridad, equipos	VERIFICAR		Percepción del cliente	Gestión del cliente		
Proceso Gestión del talento humano	Personal idóneo, capacitaciones, actualizaciones, políticas de atención al cliente, protocolo de atención al cliente, reglamento interno de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción de clientes *Quejas, reclamos, solicitud de conceptos, atención de sugerencias, peticiones legales *Número de usuarios por servicio *indicadores por servicio *Número de productos no conformes * Reporte de novedades * Auditorías internas 		Necesidad de personal, necesidad de capacitación o actualización, necesidad de evaluación de personal ó toma de correctivos sobre el mismo	Proceso Gestión del talento humano		
Proceso Gestión Informática	Equipos y red en buen funcionamiento, estadísticas de comportamiento o sobre el movimiento de usuarios (empresas, conductores, vehículos, pasajeros)	ACTUAR		Solicitud de mantenimiento o preventivo y correctivo de equipos, solicitud de información estadística	Proceso Gestión Informática		
Proceso Gestión de compras	Bienes , servicios e insumos	<ul style="list-style-type: none"> * Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora 				Solicitud de bienes, servicios e insumos	Proceso Gestión de compras
Proceso Gestión de archivo	Documentos					Solicitud de documentos	Proceso Gestión de archivo

Fuente: Esta investigación

Tabla 43 Establecimiento del formato para los procedimientos - proceso de atención al cliente.

	PROCESO DE ATENCION AL USUARIO				Pág. 1 / 2	27/07/2009
	PROCEDIMIENTOS DE L PROCESO				VERSION: 02	
Objetivo de calidad	Crear una cultura de servicio orientada a atender en forma oportuna y pertinente los requerimientos de los usuarios del Terminal					
Objetivo del proceso	Ofrecer al usuario calidad, comodidad, cumplimiento, confiabilidad, amabilidad, equidad, oportunidad y seguridad en el servicio.					
Alcance	Ofrecer un servicio ajustado a los requerimientos según la norma NTC ISO 9001,2008, normas de transporte de pasajeros y demás que las modifiquen ó complementen, para atender satisfactoriamente solicitudes y requerimientos.					
FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	PORQUE	COMO
	Garantizar una buena atención al usuario	Subgerente operativo, personal operativo y de seguridad	Diariamente	Terminal	Se requiere guiar e informar al pasajero	Diligenciando el formato de Peticiones, quejas y reclamos
	Controlar el pregoneo	Personal operativo	Diariamente	Instalaciones de la Terminal	Se requiere que el pasajero elija libremente su destino y la empresa transportadora	Cumpliendo lo estipulado en el Manual operativo, realizando llamados de atención e informes de infracción operativa
	Controlar tarifas autorizadas por el Ministerio de Transporte y chequeo de tiquetes	Subgerente operativo y personal operativo	Diariamente	Instalaciones de la Terminal	Para dar cumplimiento a las resoluciones de tarifas autorizadas por el Ministerio de Transporte	Chequeando y sellando los tiquetes en cada puerta de control
	Control de peticiones quejas y reclamos	Subgerente operativo	Cada vez que se presente una solicitud	Subgerencia Operativa	Se requiere la información para mejorar el servicio.	Recepcionando y tramitando las solicitudes de los usuarios en los tiempos requeridos

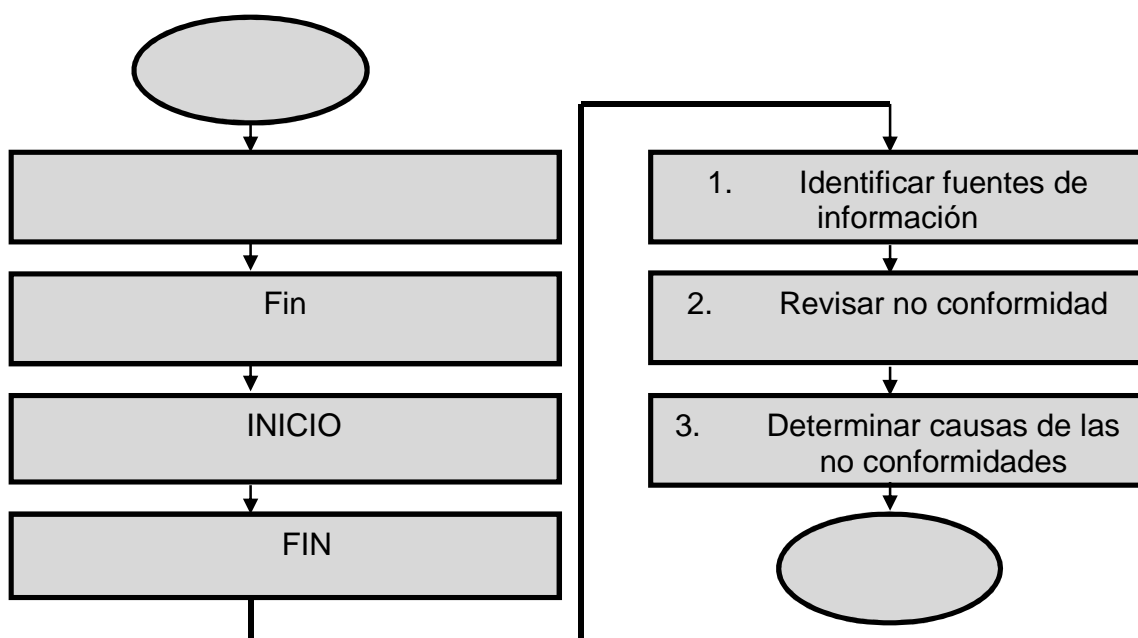
Fuente: Esta investigación

10. PLANES DE MEJORA PARA EL PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

10.1 CORRECTIVOS, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Las acciones que se toman en caso de novedades, no conformidades reales o potenciales o en caso donde las cosas están bien pero pueden mejorarse, son consideradas parte del mejoramiento continuo del proceso de Atención al Usuario de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, para lo cual se tomará la ruta de mejora que se presenta a continuación.

Fig. 40 Ruta de mejora



“La norma NTC ISO 9000:2000 define tales acciones de la siguiente manera:

Acción correctiva: “Acción Tomada Para Eliminar la causa de una no conformidad (3.6.2) detectada u otra situación indeseable”⁶.

Corrección: “Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada”⁷

Reproceso: “Acción tomada sobre un producto (3.4.2), no conforme para que cumpla con los requisitos”⁸

⁶ I.C.S.: 03.130.30 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Definiciones y términos.ISO 9000 núm. (3.6.5)

⁷ I.C.S.: 03.130.30 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Definiciones y términos.ISO 9000 núm. (3.6.2)

Fig.41 Ruta de Mejora, proceso de atención al usuario frente a la comodidad, Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales

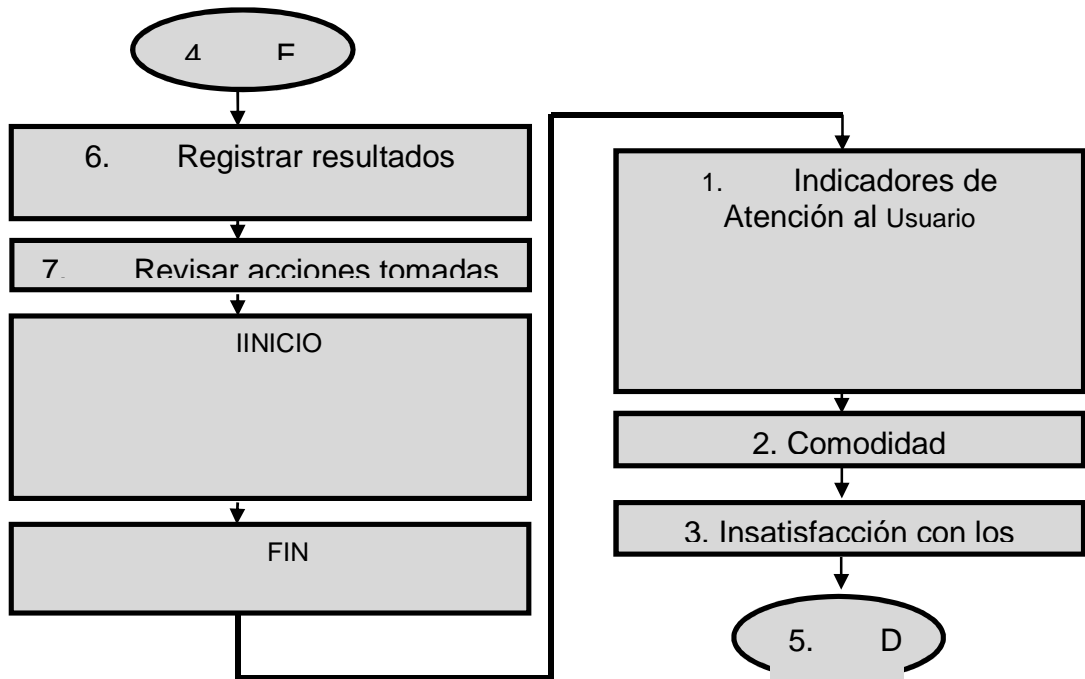
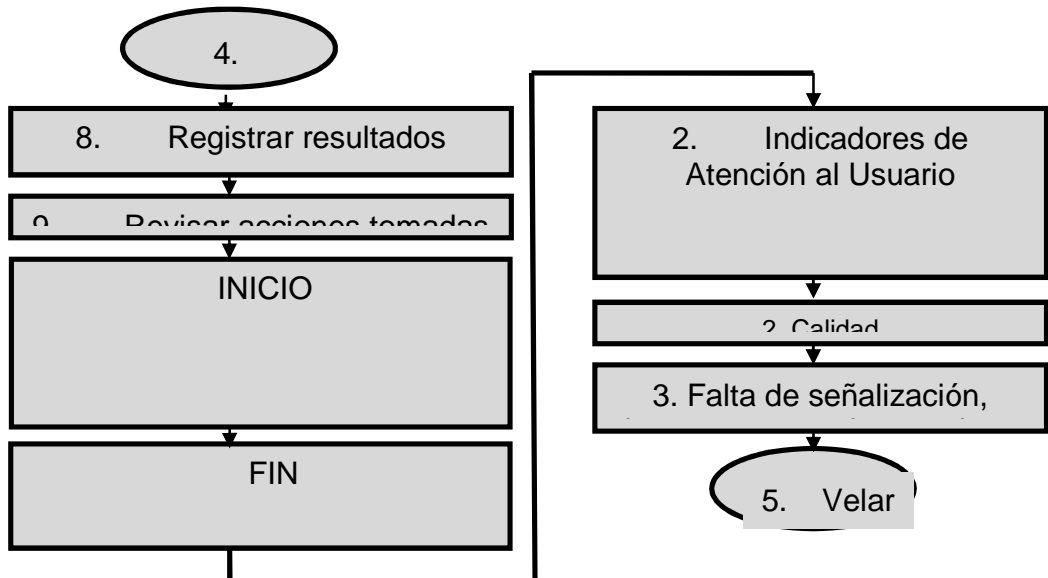
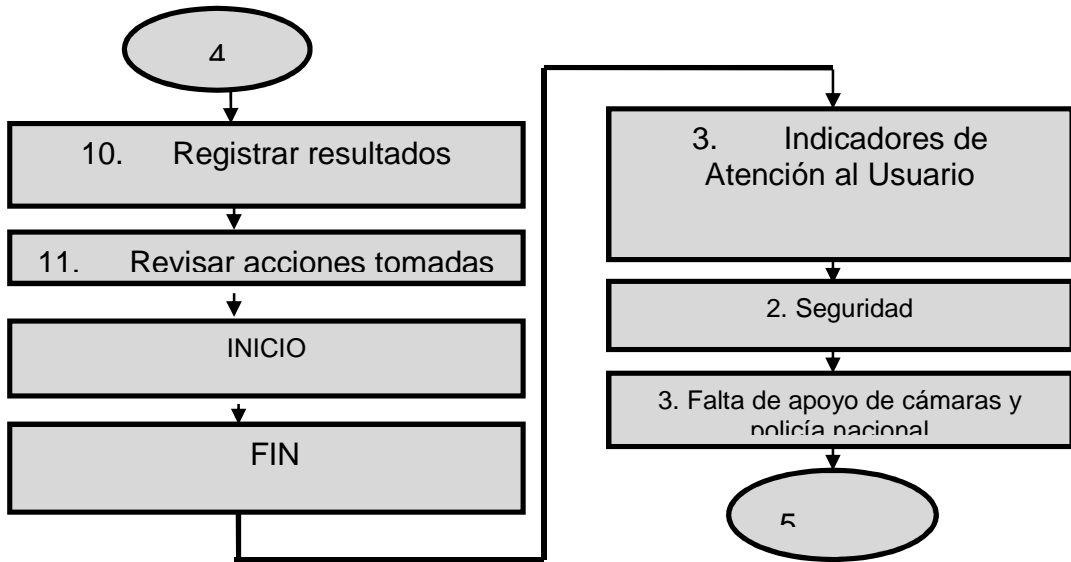


Fig.42 Ruta de Mejora, proceso de atención al usuario frente a la calidad, Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales



⁸ I.C.S.: 03.130.30 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Definiciones y términos.ISO 9000 núm. (3.1.2)

Fig. 43 Ruta de Mejora, proceso de atención al usuario frente a la seguridad, Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales



Fuente: Esta investigación

Fig. 44 Ruta de Mejora, proceso de atención al usuario frente a la oportunidad, Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales

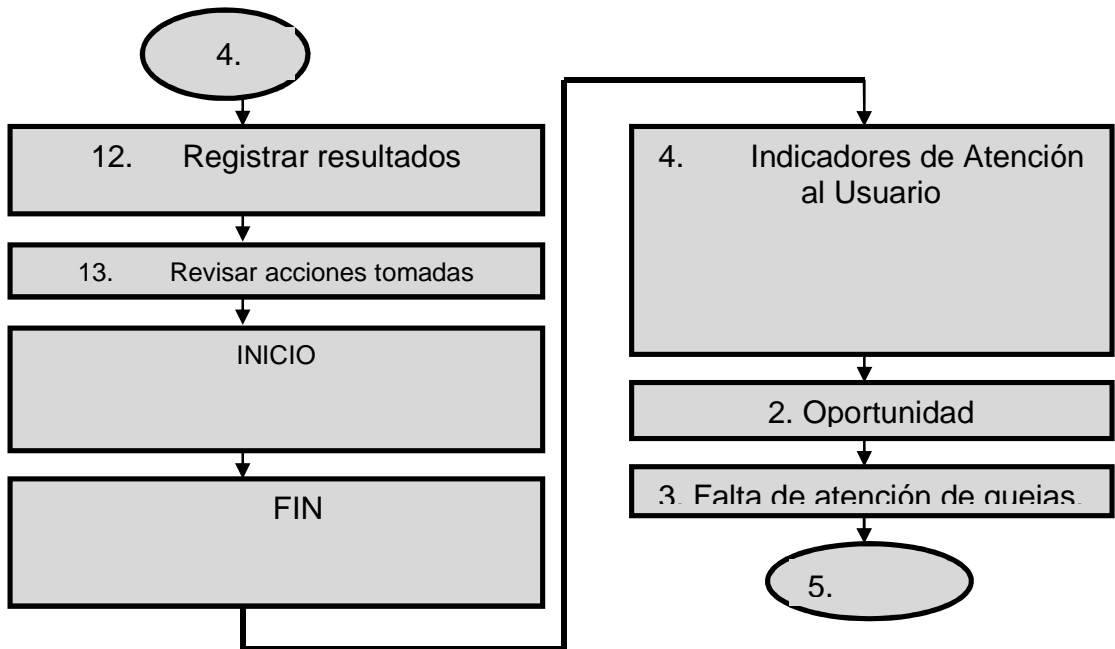
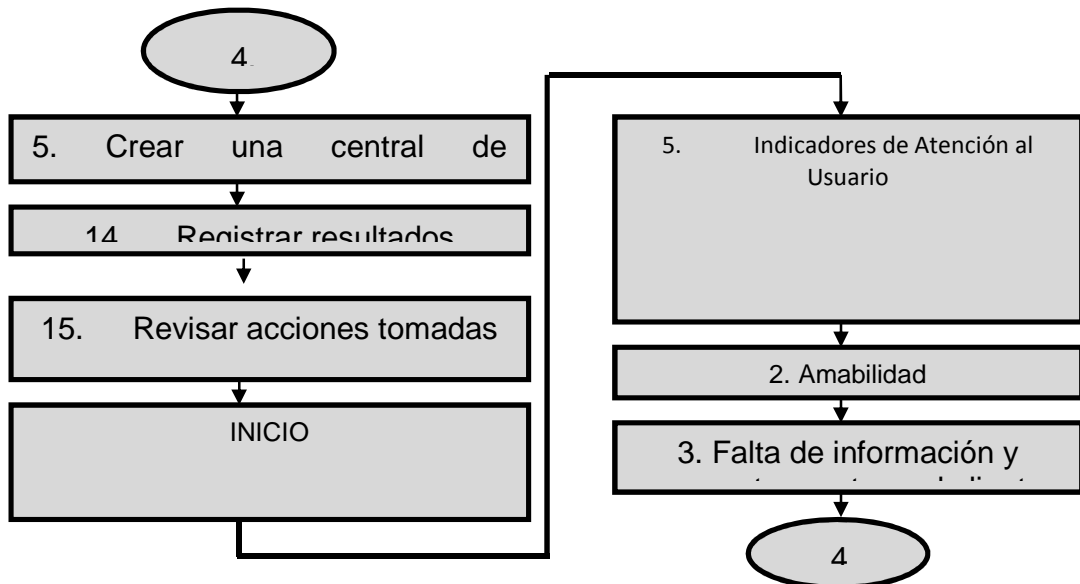


Fig.45. Ruta de Mejora, proceso de atención al usuario frente a la amabilidad, Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales



El reproceso es el tipo de correctivo que permite que cuando un producto no cumple los requisitos, sea devuelto a la(s) etapa(s) del(los) proceso(s), donde se cometió el error para volverle a otorgar las características de calidad planificadas.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme con convertirlo en aceptable para su utilización prevista.⁹

La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

Al contrario del reproceso, la reparación puede afectar ó cambiar partes de un producto no conforme, por lo cuál la reparación se da después de que se tiene el producto definitivo y éste no retorna a la cadena productiva para ser reprocesado. Se le otorgan sus características en una etapa posterior a la prestación del servicio.

⁹ I.C.S.: 03.130.30 Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Definiciones y términos.ISO 9000 núm. (3.4.2)

¿Cuándo tomar correctivos, acciones correctivas, preventivas o de mejora?

Toda no conformidad necesariamente, debe contar con correctivos que eliminen de inmediato el problema encontrado; pero sin garantizar que la no conformidad vuelva a ocurrir.

Para determinar la acción correctiva a aplicar en la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales se realizará un análisis de datos para determinar de allí el incumplimiento de objetivos y requisitos, observando si se presenta alguna de las siguientes situaciones.

- a) La recurrencia o frecuencia de la no conformidad: Cuando a través del análisis de los datos se evidencia que el problema se repite periódicamente, generando pérdidas ó incumplimiento de los objetivos de la empresa.
- b) Impacto de la no conformidad en la organización: Puede ocurrir que la no conformidad presentada no tenga una frecuencia amplia; sin embargo, así haya ocurrido, una sola vez, podría generar un notorio impacto en aspectos tales como: estabilidad económica, imagen, satisfacción del cliente, cumplimiento de requisitos de ley, participación en el mercado, cumplimiento de contratos, cobertura, exportaciones, importaciones, entre otros.

El requisito 8.5.2 de la NTC ISO 9001; 2008, dice que las acciones correctivas deberán ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Asegurándose de que estas sean eficaces. La norma no expresa que las acciones se deberán tomar a todas las no conformidades.

No obstante es importante efectuar un análisis de las no conformidades y su impacto en una institución y determinar las causas más relevantes o determinantes de la misma. A esta causa se le denomina Causa Raíz. Para lo cual se tomarán acciones pertinentes eliminando la causa y evitando que las no conformidades vuelvan a ocurrir.

10.2. PASOS PARA LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS

- 1. Identificación de las fuentes de información para la toma de decisiones
 - a) No conformidades reales (incumplimiento requisitos)
 - b) Desempeño de los procesos
 - Operaciones de trabajo
 - Registros de calidad
 - Producto no conforme
 - Reporte de servicios
 - Reclamación de los clientes
 - Quejas de los clientes
 - c) Seguimiento a los procesos, al producto o a todo el sistema

- Resultados de auditorias internas
 - Resultados de evaluación de servicio al cliente
 - Cumplimiento objetivos de calidad
 - Resultado de mediciones
 - Re-evaluación de proveedores
 - Análisis de datos
-
- Revisar la no conformidad: una vez definidas las fuentes, se evalúa el elemento que no ha sido conforme, cuando se presentó, su frecuencia e impacto, donde se presentó y quién es el responsable.
 - El revisar las no conformidades involucra que se determinen los problemas reales en los procesos y los productos, los datos que lo sustentan y el requisito que se incumple.
 - Una forma de definir una no conformidad de una manera concreta y coherente es utilizando los siguientes elementos:
 - Problema real + Datos + Requisito incumplido = No conformidad real
 - Determinar las causas de las no conformidades actuales: Esto implica analizar por qué ocurrieron las no conformidades, utilizando técnicas estadísticas que permitan definir la causa más relevante o causa raíz de los problemas.
 - Evaluar necesidad de tomar acciones: Una vez definidas las causas raíz del problema o no conformidad es necesario plantear acciones pertinentes para que el problema ocurra de nuevo. En primera instancia se tomará el correctivo más apropiado para eliminar el problema seguidamente se planteará la acción correctiva para eliminar la causa raíz.
 - Las acciones a tomar, deben ser en lo posible:
 - Apropriadas al efecto de la no conformidad
 - Rentables para la empresa
 - Eficaces, eficientes y efectivas
 - Con una buena relación beneficio/costo
 - Convenientes para el cliente y las partes interesadas
 - Determinar e implementar acciones: Aquí es importante determinar que las acciones más apropiadas se puedan implementar para eliminar la no conformidad. Una forma de definir las acciones e implementarlas es mediante el empleo de un
 - plan de acción.

Tabla 44 Plan de acción

No Conformidad	Correctivo	Causa Raíz	Acción Correctiva	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable
Comodidad	Brindar comodidad a los usuarios de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales	Inexistencia de una central de servicio al cliente.	Crear un centro de información.	1/10/210	1/4/2011	Gerente, Área administrativa , subgerente operativo.
Calidad	Brindar calidad a los usuarios de la Terminal	Falta de señalización, imagen corporativa, apoyo de personal operativo,	Implementar señalización, control de personal operativo, dotación para el personal.	1/6/2010	1/12/2010	Gerente, Área administrativa , subgerente operativo.
Seguridad	Brindar seguridad a los usuarios de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales	Falta de apoyo de cámaras y policía nacional	Realizar convenios con Policía nacional y presentar propuesta para la implementación de cámaras.	1/6/2010	1/12/2010	Gerente, Área administrativa , subgerente operativo.
Oportunidad	Brindar oportunidad a los usuarios de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales	Falta de atención de quejas, reclamos, solicitud de conceptos, sugerencias, solicitud derechos de petición.	Crear una central de información y servicio al usuario, con personal calificado	1/10/2010	1/4/2011	Gerente, Área administrativa , subgerente operativo.
Amabilidad	Brindar amabilidad a los usuarios de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales	Falta de información y respuesta oportuna al cliente.	Crear una central de información y servicio al usuario, para dar respuesta ante las dudas y necesidades del cliente	1/10/2010	1/4/2011	Gerente, Área administrativa , subgerente operativo y personal a cargo,

Tabla 45. Información adicional plan de acción

No Conformidad	Acción Correctiva	Fecha Inicio	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Fecha Final	Responsable
Comodidad	implementar nuevos servicios complementarios Crear un centro de información.	1/1/10	1-3-2010	1-6-2010 1-9-2010 1-12-2010 1-3-2011	1/3/11	Gerente, Área administrativa, subgerente operativo y personal a cargo,
Calidad	Implementación de señalización vertical y horizontal- equipos de radio-comunicación, control de personal operativo,	1/6/10	1/12/10	1/09/10	1/12/10	Gerente, Área administrativa, subgerente operativo y personal a cargo,
No Conformidad	Acción Correctiva	Fecha Inicio	Fecha Implementación	Fecha Seguimiento	Fecha Final	Responsable
Seguridad	Realizar convenios con Policía nacional y presentar propuesta para la implementación de cámaras.	1/6/10	1/10/10	1/9/10	1/12/10	Gerente, Área administrativa, subgerente operativo y personal a cargo,
Oportunidad	Crear una central de información y servicio al usuario, con personal calificado para atender las quejas y reclamos,	1/10/10	1/12/10	1/1/11 1/4/11	1/4/11	Gerente, Área administrativa, subgerente operativo y personal a cargo,
Amabilidad	Crear una central de información y servicio al usuario,	1/10/10	1/12/10	1/1/11 1/4/11	1/4/11	Gerente, Área administrativa, subgerente operativo y personal a cargo,

Fuente: Esta investigación

Registrar resultados: En la implementación y durante el seguimiento, es indispensable llevar un registro de los resultados encontrados, es decir, los avances tendientes a la eliminación de la causa del problema, e identificar tendencias de mejoramiento, utilizando las herramientas estadísticas requeridas.

Tabla 46. Registro de los resultados de las acciones correctivas

		RESULTADOS			
No Conformidad	Acción Correctiva	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
Comodidad	Implementar nuevos servicios complementarios acordes con las necesidades del cliente.	31.2%	33.2%	35%	35%
Calidad	Implementación de señalización vertical y horizontal- equipos de radio- comunicación, control de personal operativo, áreas para personas discapacitadas, dotación para el personal.	22.3%	20%	21.3%	22.3%
Seguridad	Realizar convenios con Policía nacional y presentar propuesta para la implementación de cámaras	17.3%	15.2%	17.1%	25.6%
Oportunidad	Atender las quejas, reclamos, solicitud de conceptos, sugerencias, solicitud derechos de petición	4%	6%	8%	16%
Amabilidad	Atender y diligenciar las dudas y necesidades del cliente con la Terminal	40%	43%	48%	50%
		¿No conformidad cerrada?		SI	NO X

Revisar acciones tomadas: Esto implica que se efectúen evaluaciones de la eficacia de las mismas, es decir, que se hayan eliminado las causas de la no conformidad. Estas revisiones se efectúan mediante actividades de seguimiento, posteriores a las auditorías, revisiones por la dirección o comités de procesos. Para esto se emplea el ciclo PHVA y se puede visualizar como las acciones correctivas mejoran los procesos.

En la primera etapa del ciclo se planean las situaciones no conformes que se desean eliminar y se determinan sus causas; de igual manera, las acciones a Tomar, correctivos y acciones correctivas, con el propósito de eliminarlas para evitar que se vuelvan a presentar (P). Luego se implementan las acciones asignando responsabilidades concretas (H). Posteriormente, se determinan datos y se analizan para asegurar la recurrencia del problema y el impacto del mismo en la empresa (V). Según los datos encontrados, se plantean las acciones correctivas más acordes a la situación no conforme (A). Con los resultados de estas acciones se efectuarán nuevos objetivos y planes posteriores (P), de tal manera que se desarrollen los procesos según esta planificación (H). Seguidamente, se efectúan las verificaciones pertinentes; en este caso, que las acciones si hayan sido eficaces, es decir, que las causas de las no conformidades se hayan eliminado (V). Con los datos recopilados se definen las acciones tendientes a la mejora de la calidad (A). Estos dos ciclos iniciales reciben el nombre de Eficacia.

A partir de las acciones correctivas eficaces se puede planear acciones tendientes a mejorar los aspectos relativos a la calidad (eficacia), a la utilización de los recursos (eficiencia) o a la generación de impactos positivos (efectividad), de tal forma que se pueda incrementar la capacidad de cumplir dichos requisitos. Esta fase recibe el nombre de Mejora.

Empleando el ciclo PHVA, de manera recurrente, se pueden establecer mejoras significativas que posibilitara cada vez más a la Terminal incrementar cada vez más su cumplimiento de requisitos. Esta etapa se conoce como Mejora Continua.

10.3 PASOS PARA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Luego de haber eliminado las no conformidades y su causa, es indispensable efectuar mejoras. Aunque las primeras están orientadas al mejoramiento, las acciones de mejora parten de situaciones conformes o que están bajo control, es decir, de escenarios que están bien pero que podrían hacerse mejor. Conociendo esto como Oportunidades de Mejora.

Es importante mejorar porque:

- Los clientes cada día requieren mejor servicio

- Mejorar los procesos es una exigencia de los empleados, la administración y los accionistas.
- Las mejoras permiten generar ventajas competitivas, que son cada vez menos sostenibles en el tiempo.
- Los cambios permanentes en el entorno hará que la empresa pueda tener mayor capacidad de transformarse y adaptarse a las nuevas condiciones.
- Si no hay innovación no hay permanencia en el mercado
- Por medio de la gestión (mejorar continuamente), se logran los objetivos institucionales.

Según la Norma NTC ISO 9000; 2008 describe las mejoras de la siguiente manera:

“Mejoramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad (3.2.8) orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (3.1.2) de la calidad (ISO 9000 núm. 3.2.12).”¹⁰

“Mejoramiento Continuo: Actividad recurrente para aumentar la capacidad con el fin de cumplir los requisitos (3.1.2). (ISO 9000 num. 3.2.13).”¹¹

Fig. 46 Mejoramiento continuo según el ciclo PHVA

5. Crear una central de información y servicio al usuario, para dar respuesta ante las dudas y necesidades del cliente con la Terminal de Transportes de Ipiales.

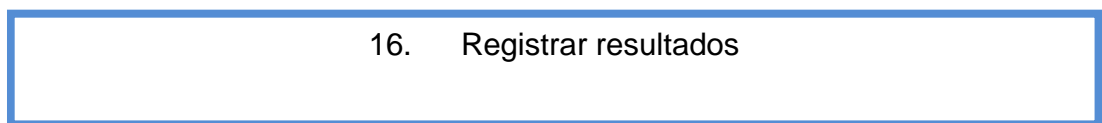
Las acciones de mejora son continuas, es decir, en cada periodo se toma una acción de mejora diferente, tendiente a la optimización de la situación anterior.

¹⁰ RIOS, Giraldo, Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en lo sistemas de gestión de calidad. ICONTEC Internacional, pág. 128

¹¹ RIOS, Giraldo, Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en lo sistemas de gestión de calidad. ICONTEC Internacional, pág. 129

10.4. RUTA DE MEJORA

- Identificar fuentes de mejoramiento: Este análisis orienta a revisar oportunidades de aumentar eficiencia, eficacia y efectividad, es decir, la capacidad de los procesos y la posibilidad y necesidad de incrementarla
- Describir el origen de la acción de mejora: Involucra efectuar una redacción de la oportunidad de mejora para determinar la mayor cantidad de información posible. Una forma de estructurar la oportunidad de mejora es:
- Fig. 47 Ruta de Mejora



- Determinar la justificación de las mejoras: A diferencia de la no conformidad real en donde se hace un análisis de causas, aquí es indispensable efectuar una justificación de por qué efectuar mejoras.
- Esta justificación podría efectuarse mediante los resultados de hoy (situación actual) con respecto a los resultados esperados.
- Seleccionar las acciones de mejora a implementar: Se pueden establecer acciones que permitan mejorar una condición actual extraída de cada fuente. Sin embargo estas deberán:
 - Ser apropiadas para el logro de objetivos y metas
 - Permitir que aumenten eficiencia, eficacia y efectividad
 - Ser convenientes para el cliente y las partes interesadas
 - Ser rentables para la organización

Tabla 47. Plan de mejora

Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Cumplimiento	Cumplimiento general del decreto 2762 y aplicación del manual operativo	1/6/10	1/12/2010	Gerente, subgerente operativo y personal a cargo.
Confiabilidad	Cumplimiento de rutas acorde ha actos administrativos de habilitación	1/6/10	1/12/2010	Gerente, subgerente operativo y personal a cargo.
Equidad	Control al establecimiento de tarifas acorde a la normatividad de transporte terrestre nacional.	1/6/10	1/12/2010	Gerente, subgerente operativo y personal a cargo.

Fuente: Esta investigación

- Registrar resultados: Mediante una gráfica se registran resultados de la situación actual y la situación esperada para el análisis del cumplimiento de objetivos.
- Revisar acciones tomadas: Finalmente, se puede determinar si las acciones de mejora han sido eficaces, es decir, si han logrado el criterio de mejora planificado.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El plantear el proceso de Atención al usuario contribuyó a conocer el estado actual de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, lo cual sirvió como primer avance para la certificación de calidad ante ICONTEC.

En este trabajo de pasantía una de las conclusiones más relevante es que a través de la estructuración del proceso de Atención al Usuario, se logro conocer la percepción del cliente frente al servicio recibido por la empresa, permitiendo evaluar las inconformidades dentro del proceso, y realizar un seguimiento detallado a las mismas a través de la ruta de mejora, lo cuál a generado una mayor satisfacción de las expectativas cliente.

Los planes de acción trazados permitieron al usuario un mejor servicio, reflejado en la comodidad con la implementación de campañas preventivas a través de videos y propagandas institucionales, mejoras en infraestructura, iluminación, e implementación de servicios complementarios como casa de cambio y servicio de encomiendas, también se realizaron charlas de capacitación a los funcionarios de la empresa sobre atención al usuario y técnicas de servicio. Y se gestionaron convenios con tránsito de transporte, policía nacional, policía de carreteras, policía de turismo, policía antinarcoóticos y seguridad privada. Para la regulación y control por parte de estos entes en la seguridad del usuario.

Se obtuvo que la alta dirección identifique las necesidades del usuario, conozca su perspectiva frente al servicio recibido, atienda oportunamente las quejas, reclamos, solicitud de conceptos, sugerencias y solicitud de derechos de petición, que han permitido analizar a las directivas la satisfacción o insatisfacción del usuario en los diferentes servicios prestados

Como última conclusión se tiene que lo planteado en el trabajo le permitió a la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales, estructurar su plataforma estratégica, contar con una matriz de direccionamiento que facilite conocer cuales son sus oportunidades en el mercado y las inconformidades a superar a través de la ruta de mejora continua.

11.1 RECOMENDACIONES

A partir de lo planteado a través del desarrollo de este proyecto y destacando los resultados obtenidos para beneficio de la Terminal de Transporte y el bienestar de sus clientes es necesario que el personal de calidad continúe con el desarrollo del proceso enfocado en la mejora continua, mediante la aplicación de la acciones preventivas y correctivas pertinentes, que le permitirá al proceso de Atención al usuario implementado alcanzar el cumplimiento de metas propuestas, logrando así un alto indicador de satisfacción del cliente en los servicios prestados.

Es recomendable la implementación de la central de información, puesto que este será un conector directo con el cliente, permitiéndole a la terminal ejecutar acciones inmediatas, para que la insatisfacción del usuario presentada a través del formato de quejas y reclamos, no se prolonguen.

Conjuntamente con lo anterior se recomienda la realización de un código de conducta para la satisfacción del cliente según la norma NTC ISO 10001 la cual consta de promesas y disposiciones relacionadas con asuntos tales como: portafolio de servicios, tiempo de servicio, comodidad, reglamentación de higiene y aseo, cuando y como presentar una queja o reclamo, tratamiento de la información personal de los clientes, publicidad, promociones y campañas preventivas. Dicho código debe estar en lugar visible y de fácil acceso para el usuario.

Realizar los proyectos enfocados a adquirir señalización, áreas especiales para personas en estado de discapacidad, circuito cerrado de televisión y la central de información, para estudio de inversión y asignación de presupuesto, con el fin de lograr efectividad en el servicio.

Hacer convenios con las empresas de tránsito y policía de carreteras para capacitar a conductores y empresas de transporte intermunicipal, para la prevención de accidentes y seguridad de los usuarios antes y durante la adquisición del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

INFRAESTRUCTURA DE LAS TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA. Norma Técnica Colombiana NTC – 5454

Manual de Funciones y Procedimientos del Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001: 2008 actualizada

Ph. D. Khamdem. Riaz, Ph. D. Lorber. Robert. Administración en una página. Grupo editorial norma (edición 2008).

PROGRAMAS. Sistemas de gestión. Certificación internacional ISO 9001 en diseño y prestación de servicios de formación. Lineamientos básicos para un sistema de gestión de calidad. Icontec Internacional.

PROGRAMAS. Sistemas de gestión. Certificación internacional ISO 9001 en diseño y prestación de servicios de formación. Indicadores de gestión. Icontec Internacional

RIOS, Giraldo. Ricardo Mauricio. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión. Icontec Internacional (edición 2008).

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DIRECTRICES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9004. Segunda actualización (Traducción certificada).

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, REQUISITOS. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2000. Segunda actualización (Traducción certificada).

ANEXOS

ACTA DE SOCIALIZACIÓN
TRABAJO FINAL DE PASANTÍA
Noviembre 22 de 2010

Fecha: San Juan de Pasto, noviembre 22 de 2010

Hora: 3:00 p.m.

Egresado: Liliana Bastidas Benavides

Título: Proceso de Atención al Usuario de la Terminal Terrestre de Pasajeros de Ipiales

Asesor: Diana Granda Ortega

Jurado: Julio Cesar Riascos, Vicente Figueroa

OBSERVACIONES REALIZADAS AL TRABAJO FINAL DE PASANTÍA

Jurado: Julio Cesar Riascos

1. Profundizar las relaciones entre los indicadores de percepción.

La eficiencia en la prestación de un servicio, está dada por el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente y los expresados en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008 y Norma Técnica Colombiana NTC 5454:2006 de la Infraestructura para Terminales de Transporte.

La Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales, ha considerado como características del servicio: la comodidad, calidad, seguridad, cumplimiento, oportunidad, amabilidad, equidad y confiabilidad.

Si el servicio ofrecido no cumple con alguna de estas condiciones, inmediatamente se romperá el ciclo de calidad que pretende la empresa, al detectarse una NO CONFORMIDAD.

Así las cosas, el resultado de los indicadores obtenidos de la percepción del cliente deben dar cuenta del cumplimiento de la misión y objetivos de calidad trazados por la empresa como son: cumplimiento, cultura del servicio, seguridad e instalaciones adecuadas, estos abarcan todos los indicadores de gestión definidos en procura del mejoramiento continuo.

2. Profundizar las interrelaciones entre la factores de solución

El mejoramiento continuo, está dado por la aplicación de acciones preventivas y correctivas a las no conformidades encontradas en los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acorde a los resultados obtenidos de cada uno de los indicadores de gestión definidos.

Cuando los indicadores arrojan como resultado porcentajes por debajo de lo que se pretende o que superan los estándares esperados, según corresponda se tiene

que revisar y aplicar los correctivos pertinentes. Por ejemplo, si se trata de mejorar la seguridad dentro de la Terminal, se espera que el indicador correspondiente no supere el porcentaje establecido para la tasa de pérdidas de equipajes o hurtos de objetos personales, en cambio si se trata de mejorar la calidad del servicio, lo ideal será que el porcentaje determinado en los indicadores de confiabilidad, comodidad y oportunidad tengan un crecimiento importante para la empresa.

De esta forma se responden las observaciones realizadas por el Jurado.

LILIANA BASTIDAS BENAVIDES

Egresada del Programa de Economía

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad de Nariño

Código 22049214



PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 01
ENTREVISTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA: 01/03/09

AYUDENOS A MEJORAR			
<p style="text-align: center;">FECHA DE ENTREVISTA _____</p>			
NIVEL	DIRECTIVO _____	ADMINISTRATIVO _____	OPERATIVO _____
CARGO _____	RESPONSABILIDAD EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO		_____
<p style="text-align: center;">SOLICITUD DIRIGIDA A PROCESO: <u>ATENCIÓN AL USUARIO</u></p>			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Que tipo de servicios ofrece la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales? 2. ¿Cuales son los usuarios de la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales? 3. ¿Cuántas empresas de transporte están adscritas a la Terminal Terrestre de Transporte de Ipiales? 4. Por estar ubicada la empresa en zona fronteriza ¿Que tipos de transporte cubre la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales? 5. ¿Cuándo inicio operaciones la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales? 6. ¿La Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales esta homologada? 7. ¿Qué normas aplica la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales? 7. ¿Bajo que normas trabaja la Terminal Terrestre de Transporte de Pasajeros de Ipiales? 			
OBSERVACIONES:			
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>			
GRACIAS			



PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 01
ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FECHA: 24/02/2009

AYUDENOS A MEJORAR

FECHA DE ENCUESTA _____

* ENCUESTADO _____ * DOC. IDENTIFICACION _____

* DIRECCIÓN: _____ * TELEFONO _____

SOLICITUD DIRIGIDA A PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO POBLACIÓN ENCUESTADA: EMPRESAS ___
 CONDUCTO ___
 COPROPIET ___
 COMUNIDAD ___

- MARQUE:
- 3 Si está totalmente satisfecho con el servicio recibido
 2 Si solo está satisfecho con el servicio recibido
 1 Si está insatisfecho con el servicio recibido
 0 No sabe / No responde

1. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA COMODIDAD				
° Iluminación de las instalaciones	3	2	1	0
° Silletería	3	2	1	0
° Servicios complementarios (bancos, restaurantes, cafeterías, telefonía, internet, cajeros, servicio de giros y encomiendas)	3	2	1	0
° Campañas preventivas	3	2	1	0
° Servicio de información	3	2	1	0
° Ayudas audiovisuales (tv y sonido)	3	2	1	0
P.P 18				
2. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA CALIDAD				
° Señalización horizontal y vertical	3	2	1	0
° Áreas para personas discapacitadas	3	2	1	0
° Atención a primeros auxilios	3	2	1	0
° Dotación del personal (imagen corporativa)	3	2	1	0
° Aseo de áreas operativas	3	2	1	0
° Mantenimiento de zonas verdes	3	2	1	0
° Protección y cuidado del medio ambiente	3	2	1	0
° Equipos de radio - comunicación	3	2	1	0
° Apoyo personal operativo	3	2	1	0
P.P 27				
3. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA SEGURIDAD				

°Apoyo por parte del personal de vigilancia privada	3	2	1	0
°Apoyo de la Policía Nacional	3	2	1	0
°Apoyo de circuito cerrado de TV	3	2	1	0
°Apoyo Policía de Carreteras	3	2	1	0
P.P 12				
4. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO				
°Prestación del servicio enmarcado en el Decreto 2 762 y Manual Operativo	3	2	1	0
°Control operativo en la entrada y despacho de vehículos	3	2	1	0
P.P 6				
5. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA OPORTUNIDAD DEL SERVICIO				
°Atención de quejas, reclamos, solicitud de conceptos, sugerencias, solicitud derechos de petición	3	2	1	0
P.P 3				
6. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA EQUIDAD EN EL SERVICIO				
°Control de tarifas de servicio de transporte de pasajeros, acorde a la norma	3	2	1	0
P.P 3				
7. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA AMABILIDAD				
°Control de tarifas de servicio de transporte de pasajeros, acorde a la norma	3	2	1	0
P.P 3				
8. PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA CONFIABILIDAD				
°Cumplimiento de rutas acorde a actos administrativos de habilitación.	3	2	1	0
P.P 3				

OBSERVACIONES: _____

GRACIAS



PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 01
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	FECHA: 02/02/2009

RADICADO: _____ FECHA SOLICITUD _____

SOLICITANTE: _____ DOC. IDENTIFICACION _____

DIRECCIÓN: _____ TELEFONO _____

SOLICITUD DIRIGIDA A PROCESO:
ATENCIÓN AL USUARIO

NOMBRE QUIEN RECIBE: _____ CARGO: _____

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
RECLAMO: (Prestacion del Servicio)	15 DÍAS HÁBILES
QUEJA: (Atención)	15 DÍAS HÁBILES
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL (Solicitud de tipo comunitario)	15 DÍAS HÁBILES
DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR (Solicitud de tipo individual)	15 DÍAS HÁBILES
SOLICITUD CONCEPTO	30 DÍAS HÁBILES
DESCRIPCION DE LA SOLICITUD:	

NOMBRE _____ FIRMA PETICIONARIO O APODERADO _____

Para diligenciamiento por parte del Funcionario	
Fecha de Entrega de Informacion: _____	Fecha Requerida de Respuesta: _____
Responsable	Firma:
asignado: _____	_____

Respuesta: _____

Fecha de la Respuesta: _____

Funcionario que recibe: _____

usuario _____ fecha de respuesta del _____

OBSERVACIONES: _____
