

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PASTO  
CON BASE EN LA NORMA NTCGP 1000:2004**

**VIVIAN JULIETH MUÑOZ BUCHELLI**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2007**

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PASTO  
CON BASE EN LA NORMA NTCGP 1000:2004**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Administrador de Empresas**

**VIVIAN JULIETH MUÑOZ BUCHELLI**

**HUMBERTO PALACIOS  
ASESOR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2007**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Artículo 1º del acuerdo No. 324 de Octubre 11 de 1966 emanado por el honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño”.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

**Asesor**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo muy especialmente:  
A Dios por su guía y protección,  
a mis profesores por sus enseñanzas invaluable,  
a mis amigos por su compañía y alegría,  
a mi familia por su apoyo incondicional,  
a mi madre por su dedicación, cuidados y amor,  
y a la que ya se fue por su presencia eterna.*

## **RESUMEN**

El objetivo central de este trabajo es la elaboración del Manual de la Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, basándose en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Para cumplir con este propósito el desarrollo del trabajo se basa en cinco capítulos; el primero de ellos se refiere al marco general de la investigación donde se hace referencia a los objetivos del proyecto, los conceptos básicos y la metodología utilizada. En el segundo capítulo están contenidos los aspectos referentes a la planificación del SGC, como son la política y los objetivos de calidad, los responsables, los recursos y las actividades a desarrollar. El tercer capítulo trata de la identificación, clasificación y caracterización de procesos y su organización en misionales, estratégicos y de apoyo, para su posterior optimización y documentación evidenciada en el capítulo cuarto. El quinto y último capítulo es el más importante ya que allí se consigna el documento del Manual de la Calidad con todas las partes que contiene, llevando a la conclusión de que no sólo es importante la implementación del SGC en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, si no que es absolutamente necesaria su organización en los diferentes documentos que sean una guía de actuación y una evidencia de el cumplimiento de los requisitos que señala la ley.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is the elaboration of the Quality Manual for the implementation of the Quality Accomplishment System (QAS) in the Administrative Department of Traffic and Transportation Office of the Municipality of Pasto, based on the Quality Technical Standards of the Public Accomplishment, which is named NTCGP 1000:2004. To accomplish this purpose the development of this research is based on five chapters; the first one is referred to the general frame of the investigation, which is referring to the objectives of the research, the basic theoretical background and the methodology to be used. The second chapter contains the aspects concerning the planning of the QAS, such as the policy and the quality objectives, the participating people, the sources and the activities to be achieved. The third chapter deals with the identification, classification and characterization of processes and their organization in missional, strategical and supporting ones, for their later improvement and documentation, which is evidenced on the fourth chapter. The fifth and last chapter is the most important since it contains the document of the Quality Manual with the entire information, leading us to the conclusion that it is not only important to implement the QAS into the institution, but it also is absolutely necessary its documental organization to be a behavior guide and an evidence of the accomplishment of the requirements that the law proclaims.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	10
1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 ELEMENTOS DE CONTENIDO Y ALCANCE	12
1.1.1 Título	12
1.1.2 Planteamiento del problema	12
1.1.3 Formulación del problema	13
1.1.4 Sistematización del problema	13
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 Objetivo general	14
1.2.2 Objetivos específicos	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
1.4 MARCO REFERENCIAL	15
1.4.1 Antecedentes de la aplicación de la norma	15
1.4.2 Marco contextual	15
1.4.3 Marco teórico	16
1.4.4 Marco conceptual	23
1.4.5 Marco histórico	26
1.4.6 Marco espacial	27
1.4.7 Marco legal	27
1.5 ASPECTOS METODOLÒGICOS	28
1.5.1 Tipo de estudio	28
1.5.2 Método de investigación	29
1.5.3 Metodología	29
1.5.4 Delimitación del área	29
1.5.5 Fuentes de información	30
1.5.6 Tratamiento de la información	31
1.5.7 Fases de desarrollo	31
2. PLANIFICACION DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	33
2.1 POLITICA DE CALIDAD	33
2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD	33
2.3 SUBCOMITÉ DE CALIDAD	34
2.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	35
2.5 COMITÉ TECNICO DE CALIDAD	36
2.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SGC	37
2.7 PRESUPUESTO	39
3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PROCESOS	40
4. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE PROCESOS	46

4.1	FORMULACIÓN DE INDICADORES	55
5.	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD	60
5.1	PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD	61
5.2	INTRODUCCIÓN	63
5.3	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	65
5.4	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	68
5.5	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	69
5.6	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	73
5.7	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	74
5.8	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	77
5.9	REALIZACIÓN EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	79
5.10	MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA	81
6.	CONCLUSIONES	85
7.	RECOMENDACIONES	86
	BIBLIOGRAFIA	87
	ANEXOS	88

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Cronograma de actividades del SGC	37
Cuadro 2. Presupuesto 2006	39
Cuadro 3. Presupuesto 2007	39
Cuadro 4. Definición de macroprocesos	40
Cuadro 5. Definición macroprocesos-procesos	42
Cuadro 6. Definición procesos-subprocesos	43
Cuadro 7. Correlación entre el Manual de calidad de la calidad y la norma NTCGP 1000:2004.	62
Cuadro 8. Formato de inventario de procesos y subprocesos	89
Cuadro 9. Formato de levantamiento de subprocesos	90
Cuadro 10. Formato para las Acciones Correctivas y Preventivas	91
Cuadro 11. Flujograma del procedimiento de atención de PQR	102
Cuadro 12. Cuadro de contenidos de documentos del SGC	114
Cuadro 13. Control de revisión y aprobación de documentos	116
Cuadro 14. Distribución de documentos del SGC	117
Cuadro 15. Control de documentos del SGC	118
Cuadro 16. Programa de capacitación	131

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Ejemplo de la cadena de valor	23
Figura 2. Cadena de valor DATTM	42
Figura 3. Organigrama DATTM	66
Figura 4. Formato para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y atención al usuario	101

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Formato de identificación de subprocesos	89
Anexo B. Formato de levantamiento de subprocesos	90
Anexo C. Proceso para las Acciones correctivas y preventivas	91
Anexo D. Acta de compromiso de la dirección	93
Anexo E. Decreto por el cual se crea el Subcomité de calidad y se designan los responsables	95
Anexo F. Manual ciudadano de trámites	95
Anexo G. Manual de procesos y procedimientos	107
Anexo H. Manual de manejo documental	109
Anexo I. Manual de comunicaciones	119
Anexo J. Instructivo de atención al público	123
Anexo K. Plan de capacitación	129

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia del Estado Colombiano, debido a la deficiencia en el funcionamiento de muchas de las entidades públicas en el país, se ha tratado con la promulgación de normas de necesario cumplimiento, de controlar la situación, para una función administrativa excelente en el Estado.

En el presente escenario, la Administración Municipal de Pasto, con base en la norma ISO 9001:2000, está realizando un esfuerzo con el propósito de desarrollar en todas sus dependencias la “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”, norma NTCGP 1000:2004, proceso que se llevará a cabo con colaboración del programa interinstitucional auspiciado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Institucional “USAID”.

Desde esta perspectiva, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal (DATTM), como parte integrante de la Alcaldía de Pasto se ha venido preocupando por adoptar la norma en referencia, lo cual es de gran importancia por cuanto permitirá que en la entidad se comience a trabajar bajo los lineamientos de un modelo administrativo basado en procesos, que propende por una organización más transparente, eficiente y responsable, que es posible gracias al mejoramiento en el ambiente institucional, y por consiguiente en el desempeño laboral de cada uno de los funcionarios.

Enmarcado en este contexto, además se requiere cumplir con la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, de obligatorio cumplimiento, mediante la cual se crea el “Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios” y se regula las normas de calidad en el Estado, incluida la NTCGP 1000:2004.

Para el cumplimiento de los requerimientos que señala la norma en lo referente a bases preliminares, se desarrolla la presente monografía, mediante la cual se formulará una propuesta sobre el Manual de la Calidad, para especificar allí el Sistema de Gestión de la Calidad que procura ayudar a la reorganización de la administración de la Entidad, como una estrategia posible que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales, orientándose a mejorar la calidad para la satisfacción de los usuarios del servicio. En el marco de este proyecto se conformó un equipo de trabajo integrado con representantes del DATTM, de Control Interno Central y profesionales universitarios, quienes realizaron un ejercicio teórico-práctico aplicable al ámbito que se presenta.

El presente trabajo, además de cumplir con un requisito académico para el programa de Administración de Empresas, ya que en su desarrollo aplica totalmente los contenidos del programa, como la administración pública, la planeación estratégica, procesos administrativos, procura colaborar con la Institución Pública en su modernización y desarrollo dentro de la comunidad que demanda sus servicios.

## 1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 ELEMENTOS CONTENIDO Y ALCANCE

**1.1.1 Título.** Elaboración del Manual de la Calidad para el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, con base en la norma NTCGP 1000:2004.

**1.1.2 Planteamiento del problema.** La Administración Pública en Colombia, generalmente ha sido considerada como inoperante, negligente, deficiente en atención al usuario y como foco de corrupción, que es propiciado por muchos factores como la falta de controles a las acciones indebidas, baja motivación de los funcionarios, clima organizacional deteriorado, y confusión de responsabilidades y actividades. Esta realidad es desencadenada, entre otros aspectos por falta de una gestión ética y civilidad en las Entidades Públicas, como también por ausencia organizaciones administrativas flexibles, que se ajusten a las necesidades de la comunidad, que regulen el proceder y el comportamiento de los empleados del estado dentro de un ambiente laboral idóneo, y que en últimas promuevan el trabajo productivo, responsable y eficiente dentro de las organizaciones.

La Alcaldía municipal de Pasto es consiente de las falencias, que han llegado a ser comunes en sus dependencias, y que entorpecen el normal funcionamiento de sus actividades. Es así como, en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal "DATTM" se detectan muchas limitantes, entre ellas, la falta de un modelo administrativo basado en procesos. Por el contrario, se ha trabajado con la aplicación de un Manual de Funciones cuya última actualización data del 17 de Diciembre de 2001 y fue elaborado sin tener en cuenta los procesos y procedimientos de la entidad, creando una administración por funciones, que sumada a la burocratización ha generado duplicidad de las mismas y falta de una identificación clara de las responsabilidades de los empleados que laboran en esta dependencia, presentándose demoras en los trámites y deficiencia en el desarrollo de las actividades. Esta situación se ha visto reflejada en la percepción negativa de la imagen institucional del Departamento frente a los usuarios del tránsito y el transporte, y una consecuencia del inconformismo es que gran parte del parque automotor sea inscrito en organismos que cumplen la misma función dentro de la región, dada la comodidad que representa para los usuarios la agilización de procesos, que resultan eficientes por la disminución de tramitología en sus servicios.

De continuar en las condiciones actuales, la Entidad seguirá viendo una reducción en las personas que demandan sus servicios y por tanto los ingresos tendrán una

disminución considerable, que podría afectar aun más el normal funcionamiento de la institución.

Observando este panorama, el Gobierno Nacional se ha visto en la obligación de expedir la Ley 872 de 2003, mediante la cual las entidades públicas implementan un Sistema de Gestión de Calidad, que les permite seguir trabajando con mayor productividad y eficiencia. Es por esta razón y para controlar el funcionamiento de la entidad, que la Dirección del DATTM viene adelantando la adopción de la norma NTCGP 1000:2004 y en consecuencia la elaboración del Manual de la Calidad como base para en el futuro hacer que el trabajo del día a día se realice más óptimamente, y sobre todo permitir a la comunidad tener otra perspectiva de la operación de la Entidad, lo que propiciará que mayor cantidad de usuarios se acerquen a sus instalaciones y demanden sus servicios.

**1.1.3 Formulación del problema.** ¿Cómo mejorar el servicio en el DATTM, orientado a satisfacer a los usuarios en términos de las dimensiones de la calidad, mediante la elaboración del Manual de la Calidad, con base en la norma NTCGP 1000:2004?

**1.1.4 Sistematización del problema.**

- ¿Qué compromisos, tanto de la Administración Municipal como de la Entidad, se deben hacer para la implementación efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Qué objetivos y políticas de calidad se podrían formular para el Sistema de Gestión de la Calidad?
- ¿Cuáles son los macroprocesos, procesos y subprocesos que se deben identificar e implementar en el DATTM, para mejorar el servicio y cumplir con las disposiciones del Estado?
- ¿Qué actividades ejecutan los funcionarios de la entidad y de qué forma las vienen desarrollando?
- ¿De qué modo se podrían optimizar y organizar los procesos, de tal manera que conduzcan a mejorar el desempeño del DATTM y sus servicios?
- ¿En qué forma se pueden puntualizar y consignar los aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad?

## **1.2 OBJETIVOS**

**1.2.1 Objetivo general.** Elaborar el Manual de la Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, con base en la norma NTCGP 1000:2004.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- Realizar la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo los compromisos respectivos.
- Identificar, clasificar y caracterizar los macroprocesos, procesos y subprocesos que se realizan en cada área del DATTM.
- Realizar una descripción preliminar sobre las condiciones actuales bajo las cuales se desarrollan los procesos en la entidad.
- Documentar los procesos y construir sus indicadores de evaluación, los cuales en el futuro posibiliten alcanzar una mayor productividad laboral.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La ley 872 de 2003 se ha expedido en el marco de un proceso para la modernización del Estado Colombiano, en el cual se eliminan la inoperancia de los empleados públicos, las prácticas indebidas y se promueve la efectividad de todas las empresas públicas. Es así como, para el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, además de una obligación es una necesidad adoptar Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, para que su organización esté en armonía, de tal manera que cumpla con la normatividad legal vigente.

El enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad para el DATTM, apunta al fortalecimiento de las actividades, pasando de una administración funcional a una por procesos. Su análisis, su documentación y su organización en el Manual de la Calidad deberá contribuir a hacer de la Entidad, una organización flexible y abierta al entorno, capaz de especificar aquellas actividades absolutamente necesarias, orientadas a cumplir con su población objetivo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil a las demandas de la comunidad.

Basados en lo anterior y buscando que el DATTM fomente una cultura que promueva la implementación del trabajo por procesos y la gestión del cambio; además, el desarrollo personal, la responsabilidad y el compromiso de los miembros de la entidad, de tal manera que estén direccionados por la misión, la

visión y los valores de la organización, se hace necesario el desarrollo del presente trabajo de grado, con la colaboración del personal de dicho Departamento y de otros entes de la Administración Municipal.

## **1.4 MARCO REFERENCIAL**

**1.4.1 Antecedentes de la aplicación de la norma.** De acuerdo a lo establecido en la ley 872 de diciembre de 2003 las entidades del Estado están obligadas a aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad (norma NTCGP 1000:2004). En consecuencia y dado que la ley en cuestión es relativamente nueva, las instituciones y empresas del Estado en nuestra región en este momento están llevando a cabo esfuerzos por implementar el Sistema, por lo anterior no se tiene conocimiento de entidades públicas en nuestro medio que hayan aplicado completamente la norma.

A manera de referencia dada por la Oficina de Control Interno Municipal, se conoce que entidades como la Alcaldía Municipal, la Contraloría Municipal y Corponariño a esta fecha llevan el proceso de adopción del Sistema, en la etapa de validación de procesos para la realización de los manuales que se requieren.

**1.4.2 Marco contextual.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, es una dependencia de la Alcaldía Municipal de Pasto, perteneciente al sector público y creado como departamento administrativo mediante acuerdo No. 033 del 9 de diciembre de 2004.

- **Misión.** Velar por la movilidad segura de las personas y las cosas en las vías públicas y privadas abiertas al público y por el control de los registros públicos de vehículos y conductores.

- **Visión.** Aumentar las actitudes de autorregulación y convivencia tolerante de los actores del tránsito y el transporte, que permitan una movilidad efectiva y segura.

- **Valores corporativos.**

*Honestidad.* Se fundamenta en la transparencia de todas nuestras acciones, la honradez y la lealtad.

*Ética.* Entender como valor integrado que conjuga la justicia, la igualdad, la equidad, la solidaridad y el civismo.

*Compromiso.* Representado en la responsabilidad, el sentido de pertenencia, la disciplina y la laboriosidad.

*Respeto.* Cimentado en la tolerancia y el derecho a la vida, en el reconocimiento de la diferencia y la asimilación de la norma.

Algunos de los servicios que presta el DATTM en su estructura administrativa son los siguientes:

- Pago de comparendos de tránsito y transporte
- Audiencias de accidentes
- Liquidación de trámites, entre ellos: licencias de conducción, certificados de movilización, traspasos, duplicado de placas, matrícula inicial y cambio de servicio
- Señalización y demarcación de vías
- Entrega de salida de vehículos de parqueaderos.

### **1.4.3 Marco Teórico.**

- **La Calidad y Edwards Deming.** Para hablar de calidad se hace necesario remontarse al origen de este concepto, y referirse específicamente al Dr. Edwards Deming quien como lo dice el Dr. Ishikawa<sup>1</sup>, fue un estadounidense que llegando al Japón hacia los años cuarenta se dio cuenta de que la situación en este país era grave a causa de la guerra, y aportando sus conocimientos en la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses logró la recuperación gradual de esta Nación.

El Dr. Deming animaba a los japoneses a producir con calidad, siguiendo el método de realizar una investigación y mirar a futuro para producir bienes que tuvieran mercado durante mucho tiempo. Para mostrar su aprecio, los japoneses establecieron en 1951 el premio Deming, hoy en día el más importante en lo que se refiere a calidad.

La gestión de la calidad para Deming<sup>2</sup>, es un sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implementación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo, e involucramiento de todas las áreas. Según la óptica del autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. El mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia

---

<sup>1</sup> ISHIKAWA, Karou. ¿Qué es el control total de la calidad? : La modalidad japonesa. Bogotá: Editorial Norma, 1986. p. 4-8.

<sup>2</sup> DEMING, Edwards, citado por ISHIKAWA, Karou, Ibid., p. 19-21.

de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

- **La Calidad.** La Calidad como plantea Muñoz Hernández<sup>3</sup>, hace referencia al grado de satisfacción de necesidades, deseos y expectativas requeridas por el cliente. Pero es claro que la calidad tiene que ir de la mano del concepto de productividad, es decir, como lo dice García de Berrios: “no se trata de cualquier calidad, sino de aquella que tenga vinculación con la productividad y si por tal entendemos el resultado de la relación entre lo producido y los factores usados en la producción, se trata entonces de calidad que permita producir más a menor costo. Tampoco se trata de cualquier productividad, sino de aquella que garantice la calidad, que a su vez garantice competitividad”<sup>4</sup>. De esta manera se hace referencia a lo dicho por la periodista Gordo Peña<sup>5</sup>, ya que es requisito elevar los índices de productividad como estrategia que permita aumentar los niveles de competitividad.

Ahora bien, como lo cita Abreu<sup>6</sup>, la calidad no sólo se refiere al producto en sí, sino que es la mejoría continua del aspecto organizacional, gerencial, donde cada trabajador desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo están comprometidos con los objetivos empresariales. Es así como, frente a la calidad el Licenciado Miguel Ángel Cornejo plantea que: “es necesario aprender que la excelencia puede ser un estilo de vida, una forma de ser, una ruta, no una meta que conduce hacia la productividad”<sup>7</sup>.

- **Dimensiones de la calidad.** Existen varios planteamientos sobre las dimensiones de la calidad, según Garvin<sup>8</sup>, la calidad puede segregarse en ocho dimensiones, que son:

---

<sup>3</sup> MUÑOZ HERNANDEZ, Mario. En: Tecnología Administrativa. Medellín. Vol. IX, No. 20 (enero-junio de 1995); p. 49.

<sup>4</sup> GARCÍA DE BERRIOS, Omaira. Calidad y productividad: Un enfoque alternativo. En: Revista Venezolana de Gerencia. Maracaibo. Año 5, No. 10 (abril de 2000); p.37.

<sup>5</sup> GORDO PEÑA, Ana Cristina. Calidad Igual Competitividad. En: Clase Empresarial. Bogotá. No. 24 (junio de 1995); p. 20.

<sup>6</sup> ABREU, Santiago. Los enfoques de la calidad total, capítulo II.[Universidad Autónoma de Santo Domingo].[www.monografias.com/trabajos25/enfoques\\_calidad](http://www.monografias.com/trabajos25/enfoques_calidad). s.f

<sup>7</sup> CORNEJO, Miguel Ángel. “Lo caro es no tener calidad”. En: El Colombiano. Bogotá. (octubre 1995).

<sup>8</sup> GARVIN. (1998), citado por ABREU, Op.cit. capítulo II

- El Rendimiento. Hace referencia a las características primarias del producto o servicio.
- La Presentación. Abarca una serie de características secundarias que complementan a las anteriores, configurando el servicio o producto.
- La Fiabilidad. Se refiere al rendimiento y las presentaciones esperadas de un producto durante un periodo de tiempo.
- La Conformidad. Es el grado en que un producto, su proceso de fabricación y/o su diseño se ajustan a unos estándares.
- La Duración. Está relacionada con la vida útil del producto.
- La durabilidad, la conformidad y la fiabilidad son dimensiones que están estrechamente ligadas.
- La capacidad de servicio. Se concreta en cuestiones como un servicio rápido y eficiente.
- La ética. Se refiere a la respuesta y la relación del cliente ante característica del producto.
- Por último tenemos la calidad percibida. Refleja la percepción de la calidad asociada a determinado producto en función de la imagen y la reputación que se obtiene de la misma.

Aunque anteriormente no se nombró la variable del menor costo para un menor precio, según Gordo Peña<sup>9</sup>, sigue siendo la principal variable de decisión en la compra de un bien o la utilización de un servicio.

En cuanto al servicio, como dice Albrecht<sup>10</sup>, se puede resaltar las siguientes dimensiones de la calidad como las más importantes:

- a) Capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. Cualquier error es tolerable cuando todavía hay tiempo para corregirlo y el más mínimo error es intolerable cuando el cliente ha esperado más de lo necesario.

---

<sup>9</sup> GORDO PEÑA, Op.cit. p. 20

<sup>10</sup> ALBRECHT, Karl. The only thing that matters, citado por TIGANI, Daniel. Siete dimensiones de la calidad del servicio, [www.sappiens.com](http://www.sappiens.com). [septiembre 27 de 2001].

- b) Atención oportuna. Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar. No debemos dar lugar a la apatía, la indiferencia o el desprecio y debemos despojarnos de nuestros prejuicios motivados por la impresión o apariencia que muestra el cliente.
- c) Comunicación efectiva. Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que su utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc. Podría ser que el cangrejo resuelva ecuaciones de tercer grado con tres incógnitas, pero si no sabe comunicarlo seguirá su destino de crustáceo.
- d) Credibilidad. Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas es falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad.

• **NTCGP 1000:2004 “Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.** La NTCGP 1000:2004, es la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública<sup>11</sup> que se genera a partir de la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2000, ajustándose a la aplicación específica de las entidades públicas, y que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad el cual se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado de servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993 y, de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que

---

<sup>11</sup> NTCGP 1000:2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá. 2003. p. 1.

hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

• **Principios de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público.** Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a) Enfoque hacia el cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo. Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas. Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) Enfoque basado en los procesos. En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque del sistema para la gestión. El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua. Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios. Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i) Coordinación, cooperación y articulación. El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles<sup>12</sup>.

• **Enfoque basado en procesos.** Un enfoque basado en procesos<sup>13</sup> según la norma, establece identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se enfatiza dentro de un sistema de gestión de calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- la mejora continua de los procesos.

Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir según sea aplicable los siguientes:

*Procesos estratégicos.* Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

*Procesos misionales.* Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto o razón de ser.

---

<sup>12</sup> Ibid., p. 4.

<sup>13</sup> Ibid., p. 1-3,12.

*Procesos de apoyo.* Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

*Procesos de evaluación.* Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

- **Manual de la calidad.** Según la norma<sup>14</sup>, el Manual de la Calidad es el documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. Los manuales pueden variar en cuanto al detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Las entidades deben establecer y mantener un Manual de la Calidad que incluya:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Cadena de valor.** La Cadena de valor de Michael Porter<sup>15</sup>, descompone a la empresa en sus actividades estratégicas relevantes. Cada empresa es un conjunto de actividades que se desarrollan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos, todas estas cadenas pueden ser representadas usando una Cadena de valor.

La organización se disgrega en actividades estratégicas relevantes para comprender el comportamiento de costos y la fuentes de diferenciación. Una Institución obtiene ventaja competitiva, desempeñando estas actividades estratégicamente importantes con altos niveles de eficiencia y eficacia.

La Cadena de Valor no es una colección de actividades independientes, sino un sistema de actividades interdependientes, es el mapa de procesos de una organización. La siguiente gráfica es un ejemplo de la estructura de la cadena de valor.

---

<sup>14</sup> Ibid. , p. 11, 17.

<sup>15</sup> SALLENAVE, Jean Paul. Gerencia y Planeación Estratégica. Editorial NORMA. Bogotá. 2002. p. 118.

Figura 1. Ejemplo de la estructura de la cadena de valor.



Fuente. Texto Gerencia y Planeación Estratégica.

La cadena de valor es una forma de análisis de la función administrativa de la entidad pública, mediante la cual descomponemos dicha función en sus componentes organizacionales, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.

El objetivo de la cadena de valor es realizar el análisis de la estructura interna de una empresa y permitirá responder las siguientes preguntas: ¿cuál es? o ¿cuál debe ser? la ventaja competitiva, por ello es necesario evaluar aquellas tareas relevantes que incluyan el desarrollo del servicio.

La Cadena de Valor es entendida como un método donde clasifica los macroprocesos de una empresa en:

- a) Macroprocesos estratégicos
- b) Macroprocesos misionales
- c) Macroprocesos apoyo.

#### 1.4.4 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.

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**AUTORIDAD:** poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD:** aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

**CLIENTE:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio, de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

**COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**COMPETITIVIDAD:** hacer que los clientes adquieran los productos y servicios de la empresa y no los de las demás.

**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.

**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.

**EFFECTIVIDAD:** medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

**EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**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.

**ENTIDADES:** entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

**ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. En entidades del Estado la estructura organizacional está definida, normalmente, por la ley.

**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.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

**MISIÓN DE UNA ENTIDAD:** se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**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.

**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. En este trabajo se utilizará en algunos casos para designar por igual el proceso y el subproceso.

**PRODUCTO O SERVICIO:** resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**PRODUCTIVIDAD:** maximización de utilidades y minimización de costo a través del manejo eficiente de todos los recursos de la empresa.

**REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**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.

**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 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.

**1.4.5 Marco histórico.** La Asamblea Nacional Constituyente, con el fin de introducir reformas sustanciales en el Estado Colombiano, analizó la necesidad de establecer el Control Interno en las entidades del Estado como un instrumento básico y fundamental para su administración, dada una nueva concepción que definió al Estado Colombiano como un Estado Social de Derecho, haciendo que la Constitución de 1991 creara una serie de controles y sus respectivas instancias, esperando con ello garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

El artículo 209 de la Constitución Política a su vez, incorporó el Control Interno como un soporte fundamental orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado, basado en el cumplimiento de los principios que rigen la administración del Estado en especial los de eficiencia, eficacia y transparencia, en la coordinación de las actuaciones entre las diferentes entidades que lo conforman, preparándolo adicionalmente para responder a los controles de orden externo y en especial al Control Ciudadano.

Diez años después de la expedición de Ley 87 de 1993 y haciendo un balance sobre los niveles de eficacia, eficiencia e integridad de las entidades públicas, así como sobre el grado de cumplimiento de sus objetivos, se concluye que éste aún no alcanza el estado de desarrollo esperado y la efectividad como soporte de una eficaz y transparente función administrativa del Estado. Como consecuencia de

ello, no se han satisfecho las expectativas de su contribución al logro de los objetivos institucionales y sociales, persistiendo la necesidad de fortalecer el Calidad para hacer del Estado un modelo de probidad y eficacia administrativa, como base fundamental para el cumplimiento de su función social.

Esta situación hizo pensar en la necesidad de trabajar en conjunto de los Gobiernos de la República de Colombia y de los Estados Unidos de América, conviniendo desarrollar procesos de fortalecimiento institucional en las entidades del Estado, a través del Programa “Fortalecimiento de la Transparencia y la Rendición de Cuentas en Colombia”.

Dentro de este marco, el 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 872, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios a cargo de las entidades y agentes obligados; la misma que en su artículo seis establece que el término para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es de cuatro años contados a partir de la expedición del Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, el cual adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual deberá ser implementada dentro de las entidades obligadas en un plazo máximo de cuatro años, contados a partir del 9 de diciembre de 2004, fecha en la cual se expidió el anterior Decreto, el plazo vence el 8 de diciembre de 2008.

**1.4.6 Marco espacial.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, hace parte de la estructura administrativa de la Alcaldía Municipal de Pasto, adoptando la nomenclatura de departamento administrativo mediante el acuerdo No. 033 del 9 de diciembre de 2004, sancionado por el Concejo Municipal de Pasto.

El DATTM, desarrolla sus procesos administrativos en la sede ubicada en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Pasto CAM Anganoy, ubicado en los Rosales II; la parte operativa se desarrolla en las instalaciones ubicadas en la Calle 22 No. 22-45 Avenida Santander desde donde se coordina el trabajo realizado por los agentes de tránsito.

**1.4.7 Marco Legal.** Las normas legales que fundamentan el Sistema de Gestión de la Calidad del DATTM y que deben observarse para la ejecución de los procedimientos contenidos en él, las constituyen las siguientes normas:

- **Constitución Política de 1991.** En el siguiente articulado:
  - Art. No. 83. Trata sobre la presunción de la buena fe en todas las gestiones que adelanten los particulares ante las autoridades públicas;

- Art. No. 84. Expone la prohibición que recae sobre las autoridades públicas para establecer y exigir permisos, licencias o requisitos adicionales, cuando un derecho o una actividad han sido reglamentados en forma general.
- Art. No. 209: En el que se determina que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe fundamentarse en los principios de moralidad, igualdad, economía, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- **Ley 769/2002 Código Único de Tránsito.** Establece la conformación de Organismos de Tránsito de Orden Municipal y les asigna obligaciones propias de su competencia.
- **Ley 489 del 29 de diciembre de 1998.** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública, Capítulo Cuarto. La Ley establece en su artículo 18 “La supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la administración pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la Presente Ley”. Igualmente, afirma que es responsabilidad del Departamento Administrativo de la Función Pública, la formulación de la política en materia de racionalización de trámites, métodos y procedimientos de trabajo así como también la asesoría a las Entidades en su implementación a través de metodologías que den como resultado la identificación de todos los trámites de la Administración pública y la conformación de la Guía General de Información Ciudadana sobre Trámites.
- **Acuerdo 033 de 2004.** “Por el cual se adapta la nueva estructura orgánica del Municipio”.
- **Ley 872 del 30 de diciembre de 2003.** “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- **Decreto 4110 de 2004.** “Por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”.
- **Norma NTCGP 1000:2004.** “Por la cual se establece los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública”.

## 1.5 ASPECTOS METODOLÓGICOS

**1.5.1 Tipo de estudio.** Se realizó un estudio de tipo descriptivo, dado que se identificó, describió y documentó los macroprocesos, con el fin de observar el comportamiento y analizar la operatividad de la estructura administrativa del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

**1.5.2 Método de investigación.** El presente trabajo sigue el método inductivo, ya que en la etapa de realización de procesos fue necesario recoger la información de manera general en las áreas de la Entidad para después consignarla en forma puntual en los formatos respectivos y en la realización del Manual de la Calidad.

**1.5.3 Metodología.** La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se apoya en la metodología conocida como “Planificar-hacer-verificar-actuar” (PHVA), la cual se contempla en la norma NTCGP 1000:2004<sup>16</sup>. Para la realización de este trabajo se hace referencia a la primera etapa concerniente a la Planeación.

Dentro del contexto de un SGC, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización, y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

La metodología PHVA según la norma en referencia puede describirse brevemente como:

- a) Planificar. Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Entidad.
- b) Hacer. Implementar los procesos.
- c) Verificar. Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos e informar sobre resultados.
- d) Actuar. Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

#### **1.5.4 Delimitación del área.**

- **Objeto.** El trabajo sobre el Manual de la Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad fue realizado en las instalaciones de la entidad denominada Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
- **Población.** La población objeto de estudio corresponde a los empleados adscritos al DATTM, quienes responderán a las entrevistas para identificación y clasificación de procesos, así como para el levantamiento y optimización de subprocesos.

---

<sup>16</sup> NTCGP 1000:2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá. 2003. p. 2.

- **Muestra.** Debido a que este es un estudio que implica el levantamiento y optimización de procesos, se necesita que la muestra corresponda a todos los funcionarios que laboran en el DATTM.

**1.5.5 Fuentes de información.** Para el desarrollo de la investigación se propone la consulta de fuentes de información primaria y secundaria.

- **Información primaria.** Se considera la recopilación de la información pertinente directamente sobre la fuente. Debido a que se trata de una investigación aplicada, exige la utilización de las siguientes técnicas de recolección de información:

- **Observación.** Se realiza con el objeto de conocer el panorama general y funcionamiento del Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal. La observación se realizará de manera directa para establecer el desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos.
- **Entrevista.** Se realizó con el nivel directivo, técnico, administrativo y auxiliar de la empresa. Con el nivel directivo como base para iniciar el proceso y lograr su vinculación y apoyo; y con los segundos para obtener la información de primera mano relacionada con el funcionamiento de la empresa y la documentación de los procesos y procedimientos actuales. Los formatos para la realización de las entrevistas corresponden a los anexos A y B de este trabajo.
- **Sistema PQR.** En el Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal existe un Sistema de peticiones, quejas y reclamos, con el cual se recogió, de primera mano, la información relacionada con la inconformidades que tengan los usuarios, para tener en cuenta sus sugerencias y validar los procesos que tengan relación con ellos. El formato de recepción de peticiones, quejas y reclamos está contenido en el Manual ciudadano de trámites (Anexo F).

- **Información secundaria.** La información secundaria corresponde a la información escrita existente en la empresa útil para el desarrollo del tema de investigación. También se consultó permanente la norma NTCGP 1000:2004 y aquellas relacionadas con los conceptos y técnicas útiles para las bases en implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

**1.5.6 Tratamiento de la información.** Las técnicas anteriormente descritas se utilizaron con la finalidad de obtener la información más confiable y real con la cual se pudo desarrollar eficientemente el trabajo de investigación. La información recolectada tanto con la observación como con las entrevistas y el sistema de

quejas, se clasifico, analizo y ordeno de tal manera que sirva para realizar la optimización de procesos y conducir al mejoramiento de la entidad.

Además se puso especial atención a las sugerencias que realizaron las personas internas como externas, que enriquecieron el desarrollo de la investigación, y se tuvo abierta cualquier posibilidad de adoptar un nuevo sistema de recolección de información que pueda llegar a ser necesario en el camino.

**1.5.7 Fases de desarrollo.** El presente trabajo se desarrollo por etapas teniendo como marco de referencia el cumplimiento de la norma NTCGP 1000:2004, y se explican a continuación:

- **Planeación del Sistema de Gestión de Calidad.** Se inicio con los compromisos de la dirección de la Entidad y de todos los involucrados, así como con la conformación de equipos de trabajo y el establecimiento de planes de acción.

- **Identificación, clasificación y caracterización de procesos.** Se organizaron los macroprocesos, procesos y subprocesos que se identificaron en la Entidad. Además se clasificarán los macroprocesos en misionales, estratégicos y de apoyo.

- **Documentación de procesos y construcción de indicadores de procesos.** Para realizar la documentación de los procesos y procedimientos, se iniciara con la entrevista al personal de la dependencia y la visita a cada puesto de trabajo, con el fin de realizar un análisis de la situación actual de la entidad, en el manejo, desarrollo y responsabilidad de sus procesos, para después la información y obtener los procesos optimizados; para tal fin se desarrollaron las siguientes actividades:

- Levantamiento de Procesos
- Revisión y análisis de la información.
- Organización y optimización de procesos.
- Diagramación de procesos.
- Formulación de indicadores de procesos.

- **Elaboración del Manual de calidad.** Se define el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión de la norma, la política de calidad y los objetivos de calidad asociados, los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos.

Para la documentación de este manual fue necesario incluir en él varias partes, como son, los manuales de manejo documental, de procesos, de comunicaciones, de trámites, entre otros.

## **2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el objetivo de definir todos los aspectos que son necesarios para cumplir con los requisitos que señala la ley, así como con los objetivos de calidad.

En esta etapa es necesario consignar la política y objetivos de calidad, las responsabilidades y compromisos, así como también la disponibilidad de recursos y el cronograma de actividades donde se determinan el tiempo requerido para la implementación del SGC.

### **2.1 POLÍTICA DE CALIDAD**

La política del DATTM, se soporta en la norma NTCGP 1000:2004, en el cumplimiento de los requisitos legales que le impone su misión y en la prestación de sus servicios, con alto grado de excelencia y probidad para satisfacer las expectativas del cliente.

Somos una entidad que se esfuerza en lograr el máximo nivel de satisfacción de nuestros usuarios, a través de la prestación de servicios competitivos, idóneos y éticos, propendiendo por el mejoramiento continuo y la protección del sistema vial de municipio de Pasto.

Lo anterior se logra mediante la participación de personal idóneo y comprometido con los objetivos de calidad y con los principios y valores de la organización. A tal fin, se ha desarrollado e implantado el Sistema para la Gestión de la Calidad contenido en el Manual de Calidad en conformidad con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004.

Las directivas del DATTM se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal de la Entidad, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

### **2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Las directrices que debe seguir el DATTM conforme a su política de calidad se pueden resumir en los siguientes objetivos básicos:

- Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, por medio de la entrega de servicios que cumplan los requisitos de calidad establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.

- Desarrollar, implantar y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma NTCGP 1000:2004, manteniendo permanentemente actualizado el Manual de Calidad y los restantes documentos que integran dicho sistema.
- Mejorar la eficiencia y la productividad de nuestros procesos, por medio de la normalización de operaciones y la implementación de acciones de mejora continua.
- Reducir el nivel de quejas y reclamos, por medio de la implementación de controles adecuados, la prestación de un servicio amable y oportuno.
- Establecer una estrecha relación con nuestros empleados, basada en la confianza, en el trabajo en equipo, mediante la motivación y seguimiento periódico de su desempeño, para lograr con ello el mutuo desarrollo e incremento de calidad.

## 2.3 SUBCOMITÉ DE CALIDAD

El Subcomité de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal según resolución 0125 (Anexo E), esta conformado por los siguientes funcionarios del nivel Directivo, quien a su vez también son Grupo de Alto Impacto SGC, y son:

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Financiera	MARGARITA RAMOS
Subd. de Movilidad	MARTA RODRIGUEZ FLOTEZ
Subd. Registro e Información	CLAUDIA SANTACRUZ
Subd. Operativa	LUIS ALFREDO BURBANO

**2.3.1 Funciones del subcomité de calidad.** El subcomité deberá cumplir con las siguientes funciones:

1. Formular orientaciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
3. Establecer los mecanismos que garanticen el mejoramiento continuo, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Garantizar la compatibilidad con otros sistemas de gestión, especialmente con los de desarrollo administrativo.
6. Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el equipo.
7. Establecer la política y objetivos de calidad y garantizar su cumplimiento
8. Coadyuvar en la concientización al personal de la alcaldía de la importancia del enfoque hacia el ciudadano y el cumplimiento de sus requisitos.
9. Revisar, corregir y aprobar los adelantos documentales del SGC.
10. Desarrollar, implementar, revisar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.
11. Garantizar el mejoramiento continuo del SGC.
12. Supervisar el cumplimiento de las etapas de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sus tareas y actividades.
13. Las demás necesarias para garantizar la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Gestión de Calidad.

## **2.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

La Representación de la Dirección del SGC está a cargo del funcionario Asesor del Despacho del director, por lo cual se ha designado al Dr. Diego Hernán García Illera para que cumpla esta labor, además de ser el coordinador del SGC.

**2.4.1 Funciones del representante de la dirección.** El representante de la dirección tiene las siguientes funciones:

1. Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del SGC.
2. Informar al Comité de Calidad el desempeño de los anteriores sistemas y de cualquier necesidad de mejora.
3. Direccionar eficientemente el proyecto y ser el interlocutor entre el equipo directivo y el equipo profesional.

4. Desarrollar el Plan de Implementación, verificando el cumplimiento de las tareas asignadas en la implantación del SGC.
5. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano en todos los niveles de la entidad.
6. Coordinar el cumplimiento de las etapas de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sus tareas y actividades.
7. Generar y actualizar el manual de calidad con la información recolectada, procesada y evaluada.
8. Garantizar que los documentos requeridos en el SGC cumplan con los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.
9. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del mejoramiento continuo del SGC.
10. Programar y hacer seguimiento a la ejecución de las auditorías internas de calidad.
11. Expedir los actos administrativos que sean necesarios para el desarrollo del proyecto.

## **2.5 COMITÉ TÉCNICO DE CALIDAD**

Se ha designado a los miembros de control interno de la alcaldía para que trabajen en la implementación del SGC, quienes junto a un profesional universitario son integrantes del Comité Técnico de Calidad del DATTM.

### **2.5.1 Funciones del comité técnico de calidad.**

- Identificar riesgos y recomendar las acciones necesarias.
- Elaboración y presentación de los informes de seguimiento que se acuerden para presentar a las directivas de la entidad.
- Recolección, análisis y organización de la información.
- Encargado de ejecutar tareas establecidas en la metodología del proyecto.
- Coordinar las actividades relacionadas con el flujo de la información.





## 2.7 PRESUPUESTO

Año 2006

Según certificado de disponibilidad presupuestal, valido hasta el 31 de diciembre del 2006 se designaron recursos así:

Cuadro 2. Presupuesto 2006

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Adquisición de equipos, materiales, suministros y servicios administrativos	\$ 3.000.000
Divulgación, asistencia técnica, capacitación y bienestar social del recurso humano	15.800.000
<b>Total</b>	<b>\$ 18.800.000</b>

Fuente. Certificado de disponibilidad presupuestal Alcaldía Municipal

Año 2007

Según Plan operativo DATTM 2007, los recursos fueron designados de la siguiente manera:

Cuadro 3. Presupuesto 2007

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Asistencia técnica en la optimización de procesos administrativos	\$ 29.436.00
<b>Total</b>	<b>\$ 29.436.000</b>

Fuente. Plan Operativo DATTM

### 3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

De acuerdo a la norma NTCGP 1000:2004 se requiere identificar los macroprocesos que se realizan en las áreas de la entidad, para después clasificarlos según sea el caso en macroprocesos estratégicos, si definen la organización y gestión interna; misionales si representan la razón de ser de la organización; o de apoyo si son una ayuda para la realización de los demás procesos.

Así pues, dentro del manual operativo de la Administración Municipal se han definido los macroprocesos y dentro de ellos los procesos que deben llevarse a cabo por las dependencias para cumplir con la misión institucional. De esta manera se escogió aquellos macroprocesos y subprocesos que debe cumplir el DATTM en el cumplimiento de sus funciones.

A continuación se presenta el siguiente cuadro donde se especifican los macroprocesos definiendo el tipo al cual pertenecen:

Cuadro 4. Definición de macroprocesos

Código	Macroproceso	Objetivo	Tipo de Macroproceso		
			Estratégico	Misional	De apoyo
CG	CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA	Garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales propendiendo por el mejoramiento continuo y la calidad de la entidad	X		
DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Establecer los lineamientos estratégicos para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la Ley	X		
CC	CONVIVENCIA CIUDADANA YEQUIDAD	Garantizar un ambiente de convivencia pacifica entre los habitantes del Municipio de Pasto, a través de la implementación de programas que fomenten la		X	

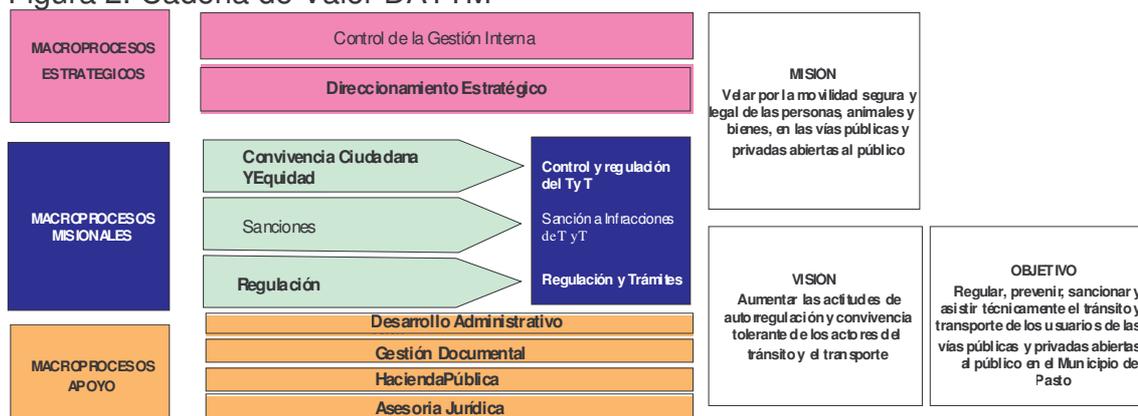
		tolerancia, el respeto y la resolución pacífica de conflictos.			
SN	SANCIONES	Sancionar las actuaciones indebidas de la comunidad para que no se vuelvan a presentar.		X	
RI	REGULACIÓN	Velar por el cumplimiento eficiente, eficaz y oportuno de los diferentes trámites de la comunidad		X	
DA	DESARROLLO ADMINISTRATIVO	Administrar los recursos requeridos para que la entidad cumpla las competencias que le asigna la constitución de acuerdo con los principios de economía, eficiencia, eficacia y legalidad.			X
GD	GESTION DOCUMENTAL	Determinar procedimientos estándar para el manejo del sistema de archivo y consulta de la documentación del Municipio.			X
HP	HACIENDA PUBLICA	Administrar el recurso financiero necesario para que la entidad cumpla con las competencias que le asigna la constitución de acuerdo con principios de economía, eficiencia y eficacia.			X
AJ	ASESORIA JURIDICA	Asegurar el cumplimiento de la ley en cada una de las actuaciones de los servidores públicos y la comunidad a través de la asesoría jurídica			X

		y la representación de la entidad en los procesos instaurados en contra.			
--	--	--	--	--	--

Fuente. Manual Operativo Alcaldía Municipal de Pasto

En forma ilustrativa se presenta la cadena de valor de la entidad, la cual está enfocada al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Figura 2. Cadena de Valor DATTM



Fuente. Manual Operativo DATTM

A continuación se indica en el cuadro los macroprocesos con sus respectivos procesos:

Cuadro 5. Definición Macroprocesos - Procesos

Código	Macroproceso	Código	Proceso
CG	CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA	CGGC	Garantía de la calidad
DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	DEMV	Planificación de la movilidad y seguridad vial
		DEPA	Planificación Administrativa
		DEGP	Gerencia Presupuestal
CC	CONVIVENCIA CIUDADANA YEQUIDAD	CCRT	Control y regulación del tránsito
SN	SANCIONES	SNSI	Sanción a las Infracciones de T y T
RI	REGULACIÓN	RIRT	Regulación y Trámites
DA	DESARROLLO ADMINISTRATIVO	DAIT	Implementación tecnológica
		DAAL	Almacén
		DASG	Servicios generales
		DATP	Transporte público
GD	GESTION DOCUMENTAL	GDCA	Correspondencia y archivo
HP	HACIENDA PUBLICA	HPEG	Egresos
		HPSI	Sistemas de información contable

		HPCT	Control
		HPCJ	Caja
AS	ASESORIA JURIDICA	ASLD	Legalidad
		ASLS	Sanciones

Fuente. Manual Operativo Alcaldía Municipal de Pasto

De acuerdo a los macroprocesos y procesos, con sus objetivos se establecen los subprocesos, los cuales encierran las actividades detalladamente. Para su identificación se socializó el formato de identificación de subprocesos por área, para que los empleados definan aquellas actividades que son desarrollados en su puesto de trabajo, y que puestas secuencialmente forman los procedimientos.

Posteriormente con los miembros de cada área el comité técnico de calidad analizó los subprocesos definidos, para verificar que hacen parte de las tareas de la entidad y que generan valor. De esta manera se sustentan los subprocesos y se clasifican dentro de los procesos en una secuencia lógica y coherente que se resume en el cuadro 6.

Cuadro 6. Definición Procesos - Subprocesos

<b>Código</b>	<b>Proceso</b>	<b>Código</b>	<b>Subproceso</b>
CGGC	GARANTÍA DE LA CALIDAD	01CGGCMC	Mejoramiento continuo al SGC
		02CGGCRD	Registro documental al SGC
DEMV	PLANIFICACIÓN DE LA MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL	03DEMVP	Planeación sectorial
		04DEMVP	Planificación de la movilidad vial
DEPA	PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	05DEPAEG	Evaluación de la gestión
		06DEPAPM	Elaboración de planes de mejoramiento
DEGP	GERENCIA PRESUPUESTAL	07DEGPPF	Planificación financiera
		08DEGPEP	Ejecución del presupuesto
CCRT	CONTROL Y REGULACIÓN DEL TRÁNSITO	09CCRTIA	Informe de accidentes
		10CCRTL	Levantamiento de croquis
		11CCRTA	Registro de actividades y novedades
		12CCRTOP	Operativos
SNSI	SANCIÓN A LAS INFRACCIONES DE T Y T	13CCRTSD	Señalización y demarcación de vías
		14SNSIAM	Amonestación
		15SNSIIM	Inmovilización
		16SNSIIC	Imposición de comparendos
RIRT	REGULACIÓN Y TRÁMITES	17SNSIIE	Infracción por emisión contaminantes o de ruido
		18RIRTLT	Liquidación de trámites
		19RIRTL	Licencias de conducción
		20RIRTC	Certificado de movilización

DAIT	IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA	21DAITST	Soporte técnico
		22DAITME	Mantenimiento de equipos
		23DAITAB	Administración de la base de datos
DAAL	ALMACÉN	24DAALCN	Ingreso por compras normales
		25DAALCM	Ingreso por compras de caja menor
		26DAALDN	Ingreso por donación
		27DAALSB	Salida de bienes en depósito
		28DAALBB	Salida de bienes por baja
		29DAALSM	Suministro de material
		30DAALDP	Destrucción de placas
DASG	SERVICIOS GENERALES	31DAALEP	Entrega de placas
		32DASGME	Mensajería externa
DATP	TRANSPORTE PÚBLICO	33DASGMI	Mensajería interna
		34DATPDV	Desvinculaciones
		35DATPCC	Certificado de cupo
GDCA	CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	36DATPCT	Certificado de capacidad transportadora
		37GDCACI	Manejo de la correspondencia interna
HPEG	EGRESOS	38HPEGOP	Elaboración de ordenes de pago
HPSI	SISTEMAS INFORMACIÓN CONTABLE	39HPSICE	Elaboración de comprobante de egreso
		40HPSIRR	Revisión de registros contables y presupuestales
		41HPSIEI	Elaboración de informes contables y presupuestales
HPCT	CONTROL	42HPCTCM	Manejo de caja menor
		43HPCTAC	Arqueo de caja
HPCJ	CAJA	44HPCJRC	Recaudo
		45HPCJMC	Manejo de caja
ASLD	LEGALIDAD	46ASLDNC	Nulidad de comparendos
		47ASLDOJ	Cumplimiento de ordenes judiciales
		48ASLDVD	Verificación de documentación
		49ASLDJC	Jurisdicción coactiva
		50ASLDRR	Resolución de recursos de transporte
ASLS	LEGALIDAD SANCIONES	51ASLDPC	Proceso contravencional por violación a las normas de transporte
		52ASLSRC	Registro de comparendos a cancelar
		53ASLSIA	Informe de accidentalidad vehicular

		54ASLSAA	Audiencia de accidentes
		55ASLSRR	Resolución de recursos de tránsito
		56ASLSME	Manejo de expedientes de accidentes de vehículos
		57ASLSAP	Acuerdo de pago
		58ASLSFA	Fijar audiencias
		59ASLSOS	Orden de salida
		60ASLSPC	Proceso contravencional por violación a las normas de tránsito

Fuente. Comité Técnico de Calidad

#### **4. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE PROCESOS**

Una vez se tienen los macroprocesos, procesos y subprocesos identificados y clasificados, es necesario realizar un levantamiento de procesos, donde los funcionarios describen las actividades que actualmente están realizando en su puesto de trabajo.

Es aquí, donde se realizó una entrevista a los empleados de la entidad, empleando el Formato de levantamiento de subprocesos ([Anexo B](#)), con el cual se obtiene una primera idea de la forma como se vienen desarrollando las tareas.

Con base en la información suministrada en la etapa anterior se mejoraron, rediseñaron y ajustaron, en caso de ser necesario, los procesos identificados en la entidad.

Para ello, el comité técnico de calidad se reunió una vez más con los funcionarios de cada área así como con personal que pudiera ajustar la información, ya sea a la normatividad legal vigente o a la disponibilidad de recursos para acomodar los subprocesos.

La información ajustada se encuentra descrita en los formatos de presentación de los procesos, en los cuales además se presenta el diagrama del proceso respectivo.

A continuación se presenta un ejemplo de los procesos que se identificaron en el DATTM, organizados según el área a la cual pertenecen:

<b>DEPENDENCIA:</b>		Subcomité de Calidad, Equipo de Calidad y las diferentes áreas comprometidas del DATTM.					
<b>PROCESO:</b>		GARANTÍA DE CALIDAD				<b>CÓDIGO: CGGC</b>	
<b>SUBPROCESOS</b>		MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGC				<b>CÓDIGO: 01CGGCMC</b>	
<b>OBJETIVO:</b>		Trazar las directrices de Calidad, sobre el cómo se plantea mejoras en los procesos, de acuerdo a una situación encontrada para desarrollar el proceso de Mejoramiento Continuo.					
<b>N o</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO NORMA</b>	<b>CICLO PHVA</b>	
1	Diagnostico estratégico de Auditorias de calidad	<b>INICIO</b> <b>SUBCOMITÉ DE CALIDAD:</b> Realiza una revisión y análisis del diagnostico estratégico o de las auditorias de calidad.	Diagnostico estratégico Auditorias de calidad revisados	Subcomité de calidad	Decreto 966/05, 0139/06, Alcaldía Municipal, 0125/06 DATTM, NTCGP 1000:2004, Ley 87/93,	PLANEAR	
2	Diagnóstico estratégico.	<b>SUBCOMITÉ DE CALIDAD:</b> Si se toma como guía el diagnostico estratégico, se elabora una matriz DOFA.	Matriz DOFA	Subcomité de calidad		PLANEAR	
3	Auditorias de calidad.	<b>SUBCOMITÉ DE CALIDAD:</b> Si se toma como guía las auditorias de calidad, se analiza las inconformidades.	Inconformidades analizadas.	Subcomité de calidad		PLANEAR	
4	Matriz DOFA., Análisis de inconformidades.	<b>SUBCOMITÉ DE CALIDAD:</b> Elabora el Plan de Mejoramiento.	Plan de mejoramiento	Subcomité de calidad		HACER	
5	Plan de mejoramiento.	<b>SUBCOMITÉ DE CALIDAD:</b> Si el Plan de Mejoramiento se desarrolla adecuadamente, se realiza informe de cumplimiento.	Informe de cumplimiento.	Subcomité de calidad		VERIFICAR	
6	Plan de mejoramiento.	<b>SUBCOMITÉ DE CALIDAD:</b> Si el Plan de Mejoramiento no se desarrolla adecuadamente, se realiza ajustes al mismo registrando las respectivas correcciones.	Informe de seguimiento del Plan de Mejoramiento.	Subcomité de calidad		VERIFICAR	
7	Informe de seguimiento del Plan de Mejoramiento.	<b>SECRETARIA EJECUTIVA:</b> Archiva los Planes de Mejoramiento con su respectivo registro en Documentación de Calidad. <b>FINALIZA</b>	Plan de mejoramiento archivado	Secretaria ejecutiva		ACTUAR	
Elaborado por: Equipo Técnico de Calidad Revisado por: Grupo de Alto Impacto SGC Aprobado por: Comité Coordinador del Modelo de Operación				Fecha: Abril de 2007 Fecha: Abril de 2007 Fecha: Abril de 2007	Página 1 de 1		

<b>DEPENDENCIA:</b>		Subcomité de Calidad, Equipo de Calidad y las diferentes áreas comprometidas del DATTM.		
<b>PROCESO:</b>		GARANTÍA DE CALIDAD		
<b>SUBPROCESOS</b>		MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGC		
<b>OBJETIVO:</b>		Trazar las directrices de Calidad, sobre el cómo se plantea mejoras en los procesos, de acuerdo a una situación encontrada para desarrollar el proceso de Mejoramiento Continuo.		
N o .	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		TIEMPO (Minutos)
		SUBCOMITE DE CALIDAD	SECRETARIA EJECUTIVA	
1	INICIO SUBCOMITÉ DE CALIDAD: Realiza una revisión y análisis del diagnóstico estratégico o de las auditorías de calidad.			15
2	SUBCOMITÉ DE CALIDAD: Si se toma como guía el diagnóstico estratégico, se elabora una matriz DOFA.			20
3	SUBCOMITÉ DE CALIDAD: Si se toma como guía las auditorías de calidad, se analiza las inconformidades.			20
4	SUBCOMITÉ DE CALIDAD: Elabora el Plan de Mejoramiento.			30
5	SUBCOMITÉ DE CALIDAD: Si el Plan de Mejoramiento se desarrolla adecuadamente, se realiza informe de cumplimiento.			15
6	SUBCOMITÉ DE CALIDAD: Si el Plan de Mejoramiento no se desarrolla adecuadamente, se realiza ajustes al mismo registrando las respectivas correcciones.			15
7	SECRETARIA EJECUTIVA: Archiva los Planes de Mejoramiento con su respectivo registro en Documentación de Calidad. FINALIZA			1
Elaborado por: Equipo Técnico de Calidad Revisado por: Grupo de Alto Impacto SGC Aprobado por: Comité Coordinador				

<b>DEPENDENCIA:</b>	SUBDIRECCION OPERATIVA DATTM				<b>CÓDIGO:</b>	SNSI
<b>PROCESO:</b>	SANCION A LAS INFRACCIONES DE T Y T				<b>CÓDIGO:</b>	16SNSIIC
<b>SUBPROCESOS</b>	IMPOSICIÓN DE COMPARENDOS					
<b>OBJETIVO:</b>	Mejorar el nivel de cultura ciudadana y concientizar al ciudadano el peligro que genera el incumplimiento a las normas					
<b>N o</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO NORMA</b>	<b>CICLO PHVA</b>
1	Identificación de infracción	<b>INICIO</b> <b>Agente de Tránsito:</b> Identifica una infracción al código de tránsito	Identificación del infractor	Agente de Tránsito	Ley 769 del 2002 Art. 135-138	PLANEAR
2	Identificación del infractor	<b>Agente de Tránsito:</b> Expide orden de comparendo	Orden de comparendo	Agente de Tránsito		HACER
3	Orden de comparendo	<b>Agente de Tránsito:</b> Si el conductor se niega a firmar o presentar la licencia hará firmar el comparendo por un testigo.	Comparendo firmado	Agente de Tránsito		HACER
4	Comparendo firmado	<b>Agente de Tránsito:</b> Si el conductor firma el comparendo, entrega.	Comparendo entregado	Agente de Tránsito		HACER
5	Comparendo entregado	<b>Asistente administrativo:</b> Registra comparendos en el sistema	Registro en sistema	Agente de Tránsito		VERIFICAR
6	Registro en sistema	<b>Asistente administrativo:</b> Entrega a IUT la relación de comparendos elaborados para celebración de audiencias <b>FINALIZA</b>	Audiencias públicas programadas	Asistente administrativo		ACTUAR
Elaborado por: Equipo Técnico de Calidad					Fecha: Abril de 2007	Página 1 de 1
Revisado por: Grupo de Alto Impacto SGC					Fecha: Abril de 2007	
Aprobado por: Comité Coordinador del Modelo de Operación						

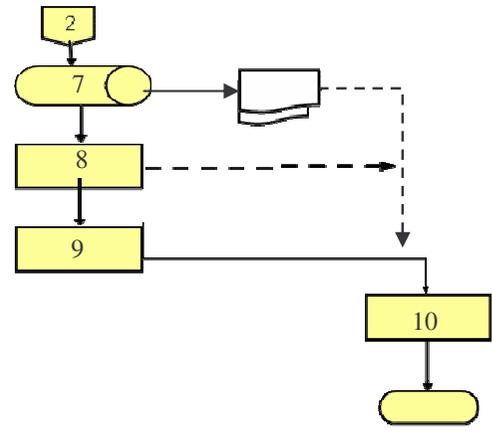
<b>DEPENDENCIA:</b>		SUBDIRECCION OPERATIVA		
<b>PROCESO:</b>		SANCION A LAS INFRACCIONES DE T Y T	<b>CÓDIGO</b> SNSI	
<b>SUBPROCESOS</b>		IMPOSICIÓN DE COMPARENDOS	<b>CÓDIGO</b> 16SNSIIC	
<b>OBJETIVO:</b>		Mejorar el nivel de cultura ciudadana y concientizar al ciudadano el peligro que genera el incumplimiento a las normas.		
N o.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		TIEMPO (Minutos)
		AGENTE DE TRÁNSITO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
1	INICIO <b>Agente de Tránsito:</b> Identifica una infracción al código de tránsito			1
2	<b>Agente de Tránsito:</b> Expide orden de comparendo			0,5
3	<b>Agente de Tránsito:</b> Si el conductor se niega a firmar o presentar la licencia hará firmar el comparendo por un testigo.			1
4	<b>Agente de Tránsito:</b> Si el conductor firma el comparendo, entrega.			0,5
5	<b>Asistente administrativo:</b> Registra comparendos en el sistema			0,5
6	<b>Asistente administrativo:</b> Entrega a IUT la relación de comparendos elaborados para celebración de audiencias FINALIZA			1
Elaborado por: Equipo Técnico de Calidad Revisado por: Grupo de Alto Impacto SGC Aprobado por: Comité Coordinador				

<b>DEPENDENCIA:</b>		ALMACÉN Y SUMINISTROS				
<b>PROCESO:</b>		ALMACÉN			<b>CÓDIGO: DAAL</b>	
<b>SUBPROCESOS</b>		INGRESO POR COMPRAS DE CAJA MENOR			<b>CÓDIGO: 25DAALCM</b>	
<b>OBJETIVO:</b>		Efectuar el ingreso físico de los elementos de consumo y devolutivos, adquiridos mediante Caja Menor al Almacén y Suministros del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.				
No.	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	RESPONSABLE	REGISTRO NORMA	CICLO PHVA
1	Decreto de manejo de caja menor	INICIO <b>AUTORIZADO:</b> Si es pertinente en conformidad a la normatividad de manejo de caja menor, realiza autorización del gasto.	Nota de autorización del gasto por caja menor.	Secretaria ejecutiva DATTM.	Decreto 136/98 Alcaldía Municipal. Ley 80 de 1993, Decreto 2170 de 2002, Decreto 071 de 2004, Decreto 3512 de 2003.	PLANEAR
2	Nota de autorización del gasto por caja menor.	<b>DEPENDENCIA:</b> Hace solicitud de la compra del bien y se solicita se expida recibo a nombre del DATTM.	Solicitud de la compra del bien al proveedor.	Almacenista		HACER
3	Factura expedida por el proveedor.	<b>DEPENDENCIA:</b> Recibe facturas, recibos y/o comprobantes de compras.	Factura verificada por la dependencia solicitante del bien o servicio.	Almacenista		HACER
4	Factura verificada por la dependencia solicitante del bien.	<b>ALMACEN:</b> Recibe bienes de caja menor.	Recepción de bienes en almacén en área temporal.	Almacenista		HACER
5	Recepción de bienes en almacén en área temporal.	<b>ALMACEN:</b> Verifica bienes de acuerdo al acto administrativo.	Validación de bienes.	Almacenista		VERIFICAR
6	Validación de bienes.	<b>ALMACEN:</b> Clasifica los bienes para entrega a la dependencia solicitada.	Bienes clasificados.	Almacenista		ACTUAR

<b>DEPENDENCIA:</b> ALMACÉN Y SUMINISTROS					<b>CÓDIGO:</b> DAAL	
<b>PROCESO:</b> ALMACÉN					<b>CÓDIGO:</b> 25DAALCM	
<b>SUBPROCESOS</b> INGRESO POR COMPRAS DE CAJA MENOR						
<b>OBJETIVO:</b>		Efectuar el ingreso físico de los elementos de consumo y devolutivos, adquiridos mediante Caja Menor al Almacén y Suministros del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.				
<b>N o</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO NORMA</b>	<b>CICLO PHVA</b>
7	Validación de factura	<b>ALMACEN:</b> Registra los bienes en el Kardex u hoja de vida.	Base de datos actualizada.	Almacenista		ACTUAR
8	Base de datos actualizada.	<b>ALMACEN:</b> Elabora comprobante de entrega para validación en conformidad por la dependencia solicitante.	Comprobante de entrega, copia para el proveedor y original archivo almacén.	Almacenista		ACTUAR
9	Base de datos actualizada.	<b>ALMACEN:</b> Reporta los bienes para incluirlos en la póliza de seguro.	Pólizas de seguros.	Almacenista		ACTUAR
10	Pólizas de seguros.	<b>ORDENADOR DEL GASTO:</b> Recibe reporte de bienes para constitución de pólizas.  FINALIZA	Pólizas de seguros validadas.	Director DATTM		ACTUAR
Elaborado por: Equipo Técnico de Calidad				Fecha: Abril de 2007	Página 2 de 2	
Revisado por: Grupo de Alto Impacto SGC				Fecha: Abril de 2007		
Aprobado por: Comité Coordinador del Modelo de Operación				Fecha: Abril de 2007		

<b>DEPENDENCIA:</b>		ALMACEN Y SUMINISTROS			
<b>PROCESO:</b>		ALMACÉN	<b>CÓDIGO</b> DAAL		
<b>SUBPROCESOS</b>		INGRESO POR COMPRAS DE CAJA MENOR	<b>CÓDIGO</b> 25DAALCM		
<b>OBJETIVO:</b>		Efectuar el ingreso físico de los elementos de consumo y devolutivos, adquiridos mediante Caja Menor al Almacén y Suministros del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.			
N o.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES			TIEMPO (Minutos)
		SECRETARIA EJECUTIVA	ALMACENISTA	DIRECTOR DATTM	
1	INICIO <b>SECRETARIA EJECUTIVA:</b> Si es pertinente en conformidad a la normatividad de manejo de caja menor, realiza autorización del gasto.				1
2	<b>ALMACENISTA:</b> Hace solicitud de la compra del bien y se solicita se expida recibo a nombre del DATTM.				1
3	<b>ALMACENISTA:</b> Recibe facturas, recibos y/o comprobantes de compras.				0,5
4	<b>ALMACENISTA:</b> Recibe bienes de caja menor.				0,5
5	<b>ALMACENISTA:</b> Verifica bienes de acuerdo al acto administrativo.				1
6	<b>ALMACENISTA:</b> Clasifica los bienes para entrega a la dependencia solicitada.				1

<b>DEPENDENCIA:</b>		ALMACEN Y SUMINISTROS			
<b>PROCESO:</b>		ALMACÉN	<b>CÓDIGO</b> DAAL		
<b>SUBPROCESOS</b>		INGRESO POR COMPRAS DE CAJA MENOR	<b>CÓDIGO</b> 25DAALCM		
<b>OBJETIVO:</b>		Efectuar el ingreso físico de los elementos de consumo y devolutivos, adquiridos mediante Caja Menor al Almacén y Suministros del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.			
N o.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES			TIEMPO (Minutos)
		SECRETARIA EJECUTIVA	ALMACENISTA	DIRECTOR DATTM	
7	<b>ALMACENISTA:</b> Registra los bienes en el Kardex u hoja de vida.				1
8	<b>ALMACENISTA:</b> Elabora comprobante de entrega para validación en conformidad por la dependencia solicitante.				0,5
9	<b>ALMACENISTA:</b> Reporta los bienes para incluirlos en la póliza de seguro.				1
10	<b>DIRECTOR DATTM:</b> Recibe reporte de bienes para constitución de pólizas.  FINALIZA				1
Elaborado por: Equipo Técnico de Calidad					
Revisado por: Grupo de Alto Impacto SGC					
Aprobado por: Comité Coordinador					



## 4.1 FORMULACIÓN DE INDICADORES

### 4.1.1 Indicadores de procesos.

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Liquidación de trámites, licencias de conducción, acuerdos de pagos, orden de salida.

Nombre	Índice de Eficiencia en la realización de trámites		
Formula	Número de solicitudes de trámites tramitadas / Número de solicitudes de trámites presentadas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Resolución de recursos tránsito, resolución de recursos transporte, proceso contravencional por violación a las normas de transporte, proceso contravencional por violación a las normas de tránsito, audiencias de accidentes.

Nombre	Índice de Eficiencia en el fallo de procesos		
Formula	Número de procesos fallados / Número de procesos instruidos x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Certificado de movilización, desvinculaciones, certificado de cupo, certificado de capacidad transportadora, verificación de documentación jurídica, informe de accidentes, elaboración de ordenes de pago, elaboración de comprobantes de egreso, elaboración de informes contables y presupuestales.

Nombre	Índice de Eficiencia en la expedición de certificados y documentos		
Formula	Número de certificados y documentos realizados / Número de certificados y documentos solicitados x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Recaudo

Nombre	Índice de Ejecución de Ingresos		
Formula	Valor de ingresos recibidos / Total de ingresos presupuestados x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Elaboración de planes de mejoramiento, planeación sectorial, planificación de la movilidad vial, planificación financiera, mejoramiento continuo al SGC.

Nombre	Índice de Eficacia en la ejecución de actividades o proyectos programados en los planes		
Formula	Número de actividades o proyectos ejecutados en el periodo / Total actividades o proyectos programados en el periodo x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Evaluación de la gestión, ejecución del presupuesto.

Nombre	Índice de Liquidez financiera a corto plazo		
Formula	Activos corrientes / Pasivos corrientes x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Manejo de caja menor.

Nombre	Índice de Eficiencia en la ejecución de caja menor		
Formula	Número de facturas autorizadas / Total de facturas ejecutadas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$> 60$	$\geq 60 > 80$	$\geq 80 \leq 100$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Arqueo caja, manejo de caja, revisión de informes contables y presupuestales.

Nombre	Índice de Eficiencia de las operaciones financieras		
Formula	Valor recaudado / Valor facturado x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Evaluación de la gestión

Nombre	Índice de Cumplimiento de metas		
Formula	Número de metas ejecutadas / Total de metas programadas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Manejo de la correspondencia interna, mensajería interna, mensajería externa.

Nombre	Eficacia en la entrega de correspondencia		
Formula	Número de correspondencia entregada / Total de correspondencia programada para ser entregada x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Suministro de material.

Nombre	Eficacia en la entrega de pedidos		
Formula	Número de pedidos entregados / Total de pedidos x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Ejecución del presupuesto, planificación financiera.

Nombre	Eficacia del presupuesto		
Formula	Presupuesto ejecutado / Presupuesto planeado x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Ingreso por compras normales, ingreso por compras de caja menor, ingreso por donación.

Nombre	Eficiencia en las entradas de material		
Formula	Número de órdenes de entradas sin errores / Total de órdenes de entradas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Salida de bienes por baja, salida de bienes en depósito.

Nombre	Eficacia en la salida de bienes		
Formula	Número de bienes a los que se dio salida / Total de bienes contabilizados para salir x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Entrega de placas.

Nombre	Eficacia en la entrega de placas		
Formula	Número de placas entregadas / Total de placas solicitadas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Mantenimiento de equipos, soporte técnico, administración de la base de datos.

Nombre	Eficacia en la revisión de equipos		
Formula	Número de equipos revisados / Total de equipos existentes en la entidad x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Cumplimiento de órdenes judiciales.

Nombre	Eficiencia en el acatamiento de órdenes judiciales		
Formula	Número de actos administrativos expedidos / Total de ordenes judiciales viables para la entidad x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Jurisdicción coactiva.

Nombre	Eficiencia en el pago de deudores		
Formula	Número de deudores que pagaron / Total de deudores morosos x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Registro de comparendos a cancelar, informe de accidentalidad vehicular, registro de actividades y novedades.

Nombre	Eficacia en los registros		
Formula	Número de información para registrar / Total de registros hechos x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Fijar audiencias.

Nombre	Eficacia en las ordenes de audiencias		
Formula	Número de ordenes de audiencias tramitadas / Total de audiencias solicitadas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

- **Subprocesos a los cuales se aplica el indicador.** Amonestación, inmovilización, imposición de comparendos, infracción por emisión de contaminantes o generación de ruido, nulidad de comparendos, operativos.

Nombre	Eficiencia en el manejo de sanciones		
Formula	Número de comparendos diligenciados correctamente / Total de comparendos impuestos x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

#### 4.1.2 Indicadores de calidad.

Nombre	Índice de Cumplimiento de objetivos		
Formula	Número de objetivos de calidad cumplidos / Total de objetivos de calidad formulados x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

Nombre	Porcentaje de No conformidades tratadas en el periodo		
Formula	Número de no conformidades tratadas / Total de no conformidades detectadas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

Nombre	Índice de Efectividad de las acciones preventivas y correctivas		
Formula	Número de acciones con resultado positivo / Total de acciones instituidas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

Nombre	Índice de Eficacia en el cumplimiento de controles por área		
Formula	Número de recomendaciones adoptadas en el área / Total de recomendaciones formuladas x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

Nombre	Índice de Eficacia en las respuesta de peticiones, quejas y reclamos		
Formula	Número de peticiones, quejas y reclamos resueltas / Total de peticiones, quejas y reclamos hechas por los usuarios x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

Nombre	Índice de Satisfacción de las capacitaciones del SGC		
Formula	Número funcionarios satisfechos con las capacitaciones / Total de asistentes a las capacitaciones x 100		
Resultado	Excelente	Regular	Malo
	$\geq 80 \leq 100$	$\geq 60 < 80$	$< 60$

## **5. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

### **5.1 PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD**

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto (DATTM) consciente de la importancia de garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios, ha emprendido la necesaria tarea de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad, en un esfuerzo por optimizar los resultados en el ejercicio de su misión y aumentar la credibilidad aunado a la satisfacción de las demandas de la comunidad, conscientes de que éstas, dependen de las competencias del personal de la administración. Por lo tanto, gran parte de este manual se refiere a la gestión del personal, para garantizar que los empleados y contratistas conozcan lo que se requiere de ellos, y lo que se debe hacer para garantizar la prestación de un buen servicio a la comunidad, desarrollando y documentando un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual aplica a todos los procesos de la administración, cumpliendo con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Para ello, en el Art. 25 del decreto No. 966 del 22 de diciembre de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, en la Alcaldía Municipal de Pasto”, dispone que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en la Alcaldía de Pasto, es responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad y los jefes de cada dependencia, así como los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Para su operatividad la Alcaldía Municipal de Pasto, expide el decreto No. 0139 del 21 de marzo de 2006, “Por la cual se crea el comité de calidad y se designan los responsables”, en armonía con lo dispuesto en este decreto el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal crea un Subcomité de calidad, bajo decreto No. 0125 del 24 de mayo del 2006, el cual se desempeña a nivel del DATTM en funciones similares al Comité de Calidad e Implementación MECI del municipio. Dando funciones a la estructura técnica, la cual garantiza el cumplimiento de esta meta y logro de la implementación de este sistema.

El orden de este Manual es conforme a la secuencia que se presenta en la norma NTCGP 1000:2004, sin embargo los numerales se han modificado según se ha determinado es consecuente con las disposiciones de la entidad. Para mayor comprensión se explica la relación entre los numerales en el cuadro 7 que se presenta a continuación:

Cuadro 7. Correlación entre el Manual de la calidad y la norma NTCGP 1000:2004.

<b>Norma NTCGP 1000:2004</b>	<b>Manual de calidad DATTM</b>	<b>Concepto</b>
1	5.1 5.2 5.3	Introducción
2	5.4	Objeto y campo de aplicación
3	Marco Conceptual	Términos y definiciones
4	5.5	Generalidades del SGC
4	5.6	Sistema de gestión de la calidad
4.1	5.6.1	Requisitos generales
4.2	5.6.2	Requisitos de la documentación
5	5.7	Responsabilidad de la dirección
5.1	5.7.1	Compromiso de la dirección
5.2	5.7.2	Enfoque al cliente
5.3	5.7.3	Política de calidad
5.4	5.7.4	Planificación
5.5	5.7.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6	5.7.6	Revisión por la dirección
6	5.8	Gestión de los recursos
6.1	5.8.1	Provisión de los recursos
6.2	5.8.2	Talento humano
6.3	5.8.3	Infraestructura
6.4	5.8.4	Ambiente de trabajo
7	5.9	Realización en la prestación del servicio
7.1	5.9.1	Planificación de la prestación del servicio

7.2	5.9.2	Procesos relacionados con el cliente
7.3	5.9.3	Diseño y desarrollo
7.4	5.9.4	Adquisición de bienes y servicios
7.5	5.9.5	Producción y prestación del servicio
8	5.10	Medición, análisis y mejora
8.1	5.10.1	Generalidades
8.2	5.10.2	Seguimiento y medición
8.3	5.10.3	Control del servicio No conforme
8.4	5.10.4	Análisis de datos
8.5	5.10.5	Mejora
8.5.1	5.10.6	Acción correctiva
8.5.2	5.10.6	Acción preventiva

## 5.2 INTRODUCCIÓN

En este Manual de Calidad se describe la política y los objetivos de calidad, y se menciona la documentación empleada para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad. El manual ha sido realizado con el fin de dar a conocer a los clientes y a las entidades de certificación, la manera como el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal cumple con los lineamientos establecidos en la norma, garantizando que los servicios y productos que ofrece son conformes con los requisitos de la norma y requerimientos de los clientes.

Con la aplicación de esta norma, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal se asegura en:

- Normalizar los procesos que le permiten cumplir la misión que la entidad ha identificado.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la prestación del servicio.

- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, en coordinación con la Oficina de Control Interno General de la Alcaldía Municipal de Pasto.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Garantizar la calidad del servicio prestado.

El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad verifica la implementación de los requerimientos de este documento y los procedimientos referenciados. Él debe informar regularmente al Director sobre el estado de efectividad de los mecanismos de control de calidad vigentes, con el objeto de que se consideren los ajustes necesarios que conlleven al mejoramiento continuo. Igualmente, efectuará seguimiento a las acciones correctivas implementadas para garantizar que éstas fueron adecuadas y que se pueda prevenir la recurrencia de la no conformidad.

Los procedimientos pertinentes a la operación se encuentran disponibles en el sitio de trabajo y son conocidos por todos y cada uno de los empleados. Es responsabilidad de los jefes de cada subdirección divulgarlos, así como la de permitir y promover que los empleados los conozcan, los consulten y estén en capacidad de proponer actividades de mejora.

**5.2.1 Reseña histórica.** La Asamblea Nacional Constituyente, con el fin de introducir reformas sustanciales en el Estado Colombiano, analizó la necesidad de establecer el Control Interno en las entidades del Estado como un instrumento básico y fundamental para su administración, dada una nueva concepción que definió al Estado Colombiano como un Estado Social de Derecho, haciendo que la Constitución de 1991 creara una serie de controles y sus respectivas instancias, esperando con ello garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

El artículo 209 de la Constitución Política a su vez, incorporó el Control Interno como un soporte fundamental orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado, basado en el cumplimiento de los principios que rigen la administración del Estado en especial los de eficiencia, eficacia y transparencia, en la coordinación de las actuaciones entre las diferentes entidades que lo conforman, preparándolo adicionalmente para responder a los controles de orden externo y en especial al Control Ciudadano.

Diez años después de la expedición de Ley 87 de 1993 y haciendo un balance sobre los niveles de eficacia, eficiencia e integridad de las entidades públicas, así como sobre el grado de cumplimiento de sus objetivos, se concluye que éste aún no alcanza el estado de desarrollo esperado y la efectividad como soporte de una

eficaz y transparente función administrativa del Estado. Como consecuencia de ello, no se han satisfecho las expectativas de su contribución al logro de los objetivos institucionales y sociales, persistiendo la necesidad de fortalecer el Calidad para hacer del Estado un modelo de probidad y eficacia administrativa, como base fundamental para el cumplimiento de su función social.

Esta situación hizo pensar en la necesidad de trabajar en conjunto de los Gobiernos de la República de Colombia y de los Estados Unidos de América, conviniendo desarrollar procesos de fortalecimiento institucional en las entidades del Estado, a través del Programa “Fortalecimiento de la Transparencia y la Rendición de Cuentas en Colombia”.

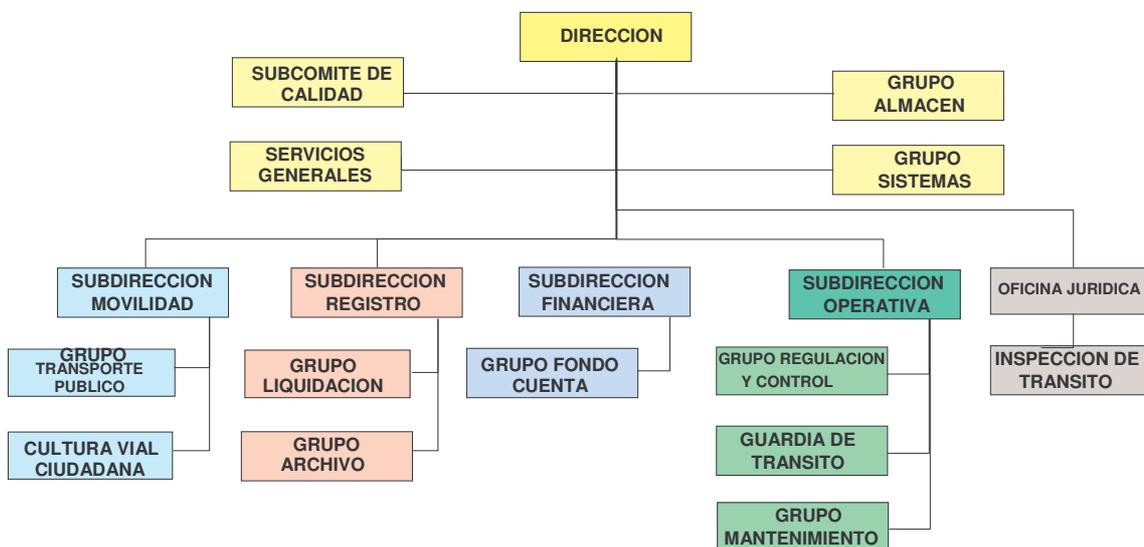
Dentro de este marco, el 30 de diciembre de 2003 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 872, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios a cargo de las entidades y agentes obligados; la misma que en su artículo seis establece que el término para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es de cuatro años contados a partir de la expedición del Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, el cual adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual deberá ser implementada dentro de las entidades obligadas en un plazo máximo de cuatro años, contados a partir del 9 de diciembre de 2004, fecha en la cual se expidió el anterior Decreto, el plazo vence el 8 de diciembre de 2008.

## **5.4 PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL**

**5.3.1 Organización.** Mediante acuerdo del Concejo Municipal de Pasto No.033 de diciembre 9 de 2004, *“Por medio del cual se fija la nueva estructura de la Administración Municipal de Pasto, en su nivel central y se dictan otras disposiciones”*, se crea el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL sin personería jurídica.

**5.3.2 Estructura organizacional.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, está conformado de la siguiente manera:

Figura 3. Organigrama DATTM



Fuente. Documento Direccionamiento estratégico DATTM

Los empleados de la entidad se reparten en las diferentes áreas de la siguiente manera:

Área	No. De empleados
Dirección	3
Grupo Almacén	4
Grupo Sistemas	5
Servicios Generales	3
Oficina Jurídica	8
Sub. Movilidad	2
Sub. Registro	9
Sub. Financiera	8
Sub. Operativa	66
<b>Total</b>	<b>108</b>

**5.3.3 Direccionamiento estratégico.** El DATTM, ha establecido los criterios bajo los cuales se rige e identifica la organización; creando una cultura de calidad basada en la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos y el crecimiento de la organización, mediante la aplicación de competencias, que incluye la misión, la visión, los principios y valores que promueven el sentido de pertenencia.

### 5.3.4 Misión y visión institucional Alcaldía Municipal de Pasto

- **Misión.** La Alcaldía de Pasto, es el equipo comprometido y organizado que gobierna al Municipio; lidera y administra el territorio pastuso, asegura la

satisfacción de necesidades publicas y genera las condiciones de desarrollo que mejoran la calidad de vida de todas y todos, mediante una gestión efectiva, fundamentada en la equidad, participación, respeto, y transparencia; para hacer de Pasto un espacio de vida saludable y modelo de convivencia, contribuyendo a la construcción de un país mejor.

- **Visión.** Pasto, acogedor espacio de vida saludable. un pueblo participante, emprendedor, creativo y solidario; orgulloso de sus raíces culturales y de sus riquezas paisajística y artística. centro y líder de una región competitiva, en continuo desarrollo humano sostenible, que genera colectivamente opciones y oportunidades para todos y todas con criterios de equidad y respeto, que aprovecha su localización estratégica en el pacífico, los andes, y el amazonas, aportando a la construcción de país.

### **5.3.5 Misión y visión institucional Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.**

- **Misión.** Velar por la movilidad segura de las personas y las cosas en la vía pública y privadas abiertas al público y por el control de los registros públicos de vehículos y conductores, garantizando la satisfacción de los usuarios y por ende la operación con calidad.

- **Visión.** Aumentar las actitudes de autorregulación y convivencia tolerante de los actores del tránsito y el transporte, que permitan una movilidad efectiva y segura, en el marco de una organización acreditada bajo los lineamientos de Sistema de Gestión de la Calidad.

**5.3.6 Principios y valores corporativos.** Los principios y valores corporativos con los que se rige el Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, en sus actuaciones son los siguientes:

- **Nuestros Principios.**

**Sostenibilidad.** La movilidad sostenible es aquella capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer el futuro de los recursos naturales existentes ni el medio ambiente, favoreciendo una movilidad responsable y segura.

**Desarrollo Económico.** La movilidad que se logre implementar para la región en todas sus etapas, debe garantizar el dinamismo económico de la región, mejorando su atractivo como centro de comercio, de servicios entre otros.

Sentido Humano. Es una unidad de distintas dimensiones que le imprimen un carácter especial en el cosmos lo hacen protagonista y medida de las cosas que como señor de la creación está llamado a perfeccionar.

- **Nuestros Valores.**

Honestidad. Se fundamenta en la transparencia de todas nuestras acciones, la honradez y la lealtad.

Ética. Entender como un valor integrado que conjuga la justicia, la igualdad, la equidad, la solidaridad y el civismo.

Compromiso. Representado en la responsabilidad, la participación, el sentido de pertenencia, la identidad, la disciplina y la laboriosidad.

Respeto. Cimentado en la tolerancia y en el derecho a la vida, en el reconocimiento de la diferencia y la asimilación de la norma.

#### **5.4 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Las disposiciones que establece este manual son de obligatoria aplicación por parte del personal del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, en todas las actividades relacionadas con los macroprocesos, procesos y subprocesos, pertenecientes a la entidad.

**5.4.1 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad.** Se excluyen del Sistema de Gestión de Calidad los siguientes requisitos planteados en la norma NTCGP 1000:2004.

- 7.3 Diseño y desarrollo dadas las características de los servicios y procesos establecidos en la entidad: no se incluye el diseño de productos y servicios por lo tanto este requisito de la norma no aplica al Sistema de Gestión de la Calidad. La dependencia no realiza diseño de servicios debido a la especificación de los mismos, sólo ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones cambiantes de la ley.

Los servicios y actividades involucradas en los procesos del DATTM, obedecen a prácticas y metodologías ya probadas por disposiciones legales.

- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: en cuanto a la validación de los procesos relacionados la prestación del servicio el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal determina los requisitos legales relacionados con el servicio, revisándolos periódicamente para actualizar su aplicación. Además tiene en cuenta los

requerimientos del cliente basándose en su sistema PQR, que se encuentra en el Manual ciudadano de trámites ([Anexo F](#)).

Cualquier deficiencia que pudiera presentarse, puede ser identificada mediante el proceso para las acciones correctivas y preventivas ([Anexo C](#)).

## **5.5 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La estructura del sistema de gestión de la calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, está definida e implementada de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

**5.5.1 Política de calidad.** La política del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, se soporta en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, en el cumplimiento de los requisitos legales que le impone su misión y en la prestación de sus servicios, con alto grado de excelencia y probidad para satisfacer las expectativas del cliente, y se manifiesta como:

*Somos una entidad que se esfuerza en lograr la satisfacción de nuestros usuarios, a través de la prestación de servicios competitivos, idóneos y éticos, propendiendo por el mejoramiento continuo y la protección del sistema vial de municipio de Pasto.*

Lo anterior se logra mediante la participación de personal idóneo y comprometido con los objetivos de calidad y con los principios y valores de la organización. A tal fin, se ha desarrollado e implantado el Sistema para la Gestión de la Calidad contenido en el Manual de Calidad en conformidad con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004.

Las directivas del DATTM se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal de la Entidad, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

**5.5.2 Objetivos de la calidad.** Las directrices que debe seguir el DATTM conforme a su política de calidad se pueden resumir en los siguientes objetivos básicos:

- Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, por medio de la entrega de servicios que cumplan los requisitos de calidad establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.

- Desarrollar, implantar y certificar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma NTCGP 1000:2004, manteniendo permanentemente actualizado el Manual de Calidad y los restantes documentos que integran dicho sistema.
- Mejorar la eficiencia y la productividad de nuestros procesos, por medio de la normalización de operaciones y la implementación de acciones de mejora continua.
- Reducir el nivel de quejas y reclamos, por medio de la implementación de controles adecuados, la prestación de un servicio amable y oportuno.
- Establecer una estrecha relación con nuestros empleados, basada en la confianza, en el trabajo en equipo, mediante la motivación y seguimiento periódico de su desempeño, para lograr con ello el mutuo desarrollo e incremento de calidad.

A continuación se detallan los objetivos institucionales que apuntan directamente al diseño, implementación y mantenimiento del SGC en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

### **5.5.3 Objetivos institucionales.**

#### Objetivos Estratégicos

- Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
- Estructura organizacional del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, revisada y ajustada de acuerdo a la normatividad vigente.
- Sistema de información gerencial para el seguimiento a las actividades por dependencias en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
- Rendición de cuentas del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, en tiempo real (línea), utilizando SIGER como plataforma ya instalada por la Alcaldía Municipal de Pasto.
- Adelantar los procesos de responsabilidad fiscal, administrativos sancionatorios y de jurisdicción coactiva, conforme a los términos establecidos por

la Ley y la normatividad interna, enfocada a una política de calidad que garantice la oportunidad, celeridad, objetividad y eficacia en las decisiones institucionales.

- Sistema de capacitación y entrenamiento que prepare continuamente a los funcionarios, elevando los perfiles de personal y aplicando las evaluaciones por competencias según la normatividad vigente.

**5.5.4 Estructura y funciones del subcomité de calidad.** Como apoyo a la gestión de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alcaldía Municipal de Pasto adopta el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, adopta el Subcomité de Calidad, el cual está conformado por un equipo multidisciplinario, responsables por los procesos de la misma.

Para efectos del desarrollo del SGC, según Decreto No. 0125 ([Anexo E](#)) se asigna como miembros del Comité de Calidad a los funcionarios, quien a su vez también son Grupo de Alto Impacto SGC, de acuerdo al siguiente orden:

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Subd. Financiera	MARGARITA RAMOS
Subd. de Movilidad	MARTA RODRIGUEZ FLOTEZ
Subd. Registro e Información	CLAUDIA SANTACRUZ
Subd. Operativa	LUIS ALFREDO BURBANO

El Subcomité de Calidad debe:

- Crear una cultura de calidad motivando al personal a realizar sus actividades diarias dentro de un estándar de calidad establecido.
- Liderar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Concebir y establecer la política de calidad que sea adecuada al propósito del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal y que cumpla con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
- Establecer los objetivos de la calidad, que sean coherentes con la política de calidad, y los indicadores necesarios para medirlos.
- Revisar el alcance y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para cumplir con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y los del cliente.
- Evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad implementado, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua.

- Revisar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, examinando las solicitudes de modificación para su aprobación, con el fin de asegurar la adecuación de la misma.

**5.5.5 Representante de la Dirección.** El Comité de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, consciente de su responsabilidad con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y de asegurar el buen funcionamiento de éste, designa al suscrito asesor de despacho, Dr. Diego García como Representante de la Dirección y coordinador del SGC, con el aval del Director de dicha entidad, según Decreto 0125 ([Anexo E](#)).

El Representante de la Dirección tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Involucrar a todas las áreas de la organización para que participen activamente en el Sistema de Gestión de la Calidad a través de sugerencias o actividades que beneficien el funcionamiento del mismo y permitan lograr la mejora continua.
- Supervisar y controlar las auditorias internas de calidad.
- Coordinar las reuniones del Subcomité de Calidad.
- Representar a la organización, cuando la alta dirección considere necesario, ante el cliente y los organismos de certificación en los temas relativos al Sistema de Gestión de la Calidad.

Con esta designación la alta dirección demuestra su compromiso con la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

**5.5.6 Comité técnico de calidad.** Se ha designado a los miembros de control interno de la alcaldía para que trabajen en la implementación del SGC, quienes junto a un profesional universitario son integrantes del Comité Técnico de Calidad del DATTM.

El Comité Técnico de Calidad tiene como funciones las siguientes.

- Identificar riesgos y recomendar las acciones necesarias.
- Elaboración y presentación de los informes de seguimiento que se acuerden para presentar a las directivas de la entidad.
- Recolección, análisis y organización de la información.
- Encargado de ejecutar tareas establecidas en la metodología del proyecto.
- Coordinar las actividades relacionadas con el flujo de la información.

## **5.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**5.6.1 Requisitos generales.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, ha establecido, documentado, implementado y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 de la siguiente manera:

- Identifica los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado.
- Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces y eficientes.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos. La disponibilidad de la información se garantiza de acuerdo con lo establecido en el Control de los Documentos y Control de los Registros.
- Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

A lo largo de este Manual de Calidad se establece cómo se gestionan estos procesos, para que sean acordes con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

### **5.6.2 Requisitos de la documentación**

- **Generalidades.** La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal incluye:

- La política de la calidad y los objetivos que se desprenden de las directrices de calidad que fueron identificadas para la elaboración de la política, los cuales se han presentado en el numeral 5.5 de este manual.
  - El manual de la calidad que se encuentra estructurado de acuerdo a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
  - Procedimientos documentados exigidos por la norma, en el Manual de procesos y procedimientos ([Anexo G](#)).
  - Documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los cuales se encuentran en el Manual de procesos y procedimientos ([Anexo G](#)).
- **Manual de la Calidad.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal ha establecido, y realiza, una apropiada gestión del manual de la calidad en el cual se ha incluido:
    - El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, sus características particulares y la justificación de las exclusiones se han presentado en este Manual.
    - En cada uno de los capítulos del manual de calidad se ha hecho referencia a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales forman parte del Manual de Procedimientos.
  - **Control de documentos.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal controla los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, según lo establecido en el Manual de manejo documental ([Anexo H](#)), en el cual se definen todos los controles exigidos por la norma.
  - **Control de los registros.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal ha establecido, y desarrollado una adecuada gestión de los registros, con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Manual de manejo documental ([Anexo H](#)), establece los requisitos mediante los cuales se garantiza que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables; y los controles necesarios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, y para definir el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

## 5.7 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

**5.7.1 Compromiso de la dirección.** La alta dirección del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, según acta No. 214 del 24 de mayo de 2006 ([Anexo D](#)) proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad así como con la mejora continua de su eficacia de la siguiente manera:

- Comunicando, a las diferentes dependencias de la entidad la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por el cliente, además de los legales y reglamentarios.
- Realizando talleres de planeación con el Subcomité de Calidad, para el desarrollo apropiado del SGC.
- Asegurando que se establecen y se entienden los objetivos de calidad que se encuentran en este manual.
- Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas.

**5.7.2 Enfoque al Cliente.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal asegura que los requisitos del cliente se determinan claramente, de acuerdo a lo establecido en el Código de Tránsito y demás normatividad vigente; de acuerdo al formato Manual de Trámites y su sistema PQR ([Anexo F](#)), además del Instructivo de atención al público ([Anexo J](#)).

**5.7.3 Política de Calidad.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal ha establecido la Política de Calidad (ver numeral 5.5.1 de este manual), y garantiza que ésta cumple con los siguientes requisitos:

- Es apropiada al propósito de la organización, ya que se elaboro a partir de las directrices de calidad establecidas por el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad que se presentan en el numeral 5.5.2 de este manual.
- Es conocida y comprendida por el personal del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal. La política de calidad se comunica a través del Manual de Calidad y de acuerdo a las estrategias pactadas por el Subcomité, con

el fin de hacer de la Calidad una filosofía de trabajo para todos los miembros del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

- Es revisada para su continua adecuación por parte de la dirección.

#### **5.7.4 Planificación.**

- **Objetivos de la calidad.** Los objetivos han sido establecidos en las actividades y niveles pertinentes del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

Los objetivos de calidad (ver numeral 5.5.2) son coherentes con la política de calidad establecida por el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

- **Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.** Para la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se elabora un cronograma de trabajo al que se hace seguimiento para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar dicho sistema. Este cronograma de trabajo también es elaborado para el seguimiento y el mantenimiento del sistema, la planificación se desarrolla a través de las revisiones por parte del Subcomité de Calidad.

Para lograr la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Subcomité de Calidad, y al directivo o a los funcionarios que fuesen afectados según la naturaleza de la modificación.

La planificación del SGC y todo lo que concierne a ella está consignada en el [capítulo dos](#) de este trabajo.

#### **5.7.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.**

- **Responsabilidad y autoridad.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal tiene definidas las responsabilidades del personal de la organización, las cuales se encuentran determinadas en los procesos documentados del Manual de procesos de la entidad.
- **Representante de la dirección.** La alta dirección del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal designa a su representante para el sistema de calidad según se explica en el numeral 5.5.5 de este manual. Las funciones del Representante corresponden a las requeridas por la Norma Técnica

de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, además de otras responsabilidades asignadas por la dirección.

- **Comunicación interna.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal ha establecido los procesos de comunicación interna de acuerdo al Manual de Comunicación ([Anexo I](#)).

#### **5.7.6 Revisión por la dirección.**

- **Generalidades.** El Subcomité de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal revisará trimestralmente el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Se deja constancia de la revisión de la información, así como de sus resultados en el formato F02 - GDDRDR Control de Documentos del SGC del Manual de manejo documental ([Anexo H](#)), en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 5.6 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

### **5.8 GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

**5.8.1 Provisión de los recursos.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal con el propósito proveer un servicio con características de alta calidad, asegura los recursos mediante la asignación presupuestal de la Administración Municipal, proporcionando los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia. Para ello, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y de más jefes identifican los recursos necesarios y los comunica a la dirección para su aprobación y gestión de adquisición de los mismos.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello, el Subcomité de calidad realiza la planificación del proceso y solicita los recursos que conlleven a mantener y mejorar la prestación de los servicios.

El presupuesto para la implementación del SGC está contenido en el [capítulo dos](#) de este trabajo, correspondiente a la Planificación del SGC.

#### **5.8.2 Talento Humano.**

- **Generalidades.** Mediante la aplicación de los procesos y procedimientos que se describen en el Manual de Procesos y Procedimientos, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal garantiza que el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

- **Competencia, toma de conciencia y formación.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal realiza las siguientes actividades:

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los trabajos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones de la Alcaldía Municipal.
- Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo a lo establecido en el Plan de capacitaciones de la Administración Municipal (Anexo K).
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas cumpliendo los requerimientos del sistema de evaluación de carrera administrativa conforme a la Ley.
- Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad, en coordinación con la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal.
- Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Gestión del Personal; estos registros cumplen con los requerimientos de archivo y manejo de nómina y son manejados por la Secretaría de Talento Humano y Apoyo Logístico de la Administración Municipal, como archivo único institucional.

**5.8.3 Infraestructura.** Para proporcionar adecuadamente el servicio el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal cuenta con las instalaciones administrativas localizadas en el Centro Administrativo Municipal y la Subdirección operativa cuenta con la infraestructura adecuada para su fin en la Avenida Santander.

Estas instalaciones cuentan con la tecnología necesaria para su funcionamiento así como también con los medios de comunicación necesarios para su funcionamiento.

Existe una preocupación basada en el reducido espacio de las oficinas del Centro Administrativo Municipal, la cual se piensa solucionar con el traslado de las mismas a las instalaciones localizadas en el centro de la ciudad, que ya cuentan con la aceptación de la Administración Municipal.

Para lograr la continua operación del software y hardware del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, se tienen implementado el procedimiento de Mantenimiento de sistemas de acuerdo al manual de Procesos y Procedimientos.

**5.8.4 Ambiente de trabajo.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal en coordinación con la Secretaria de Talento Humano y Apoyo Logístico de la Administración Municipal ha determinado como elementos que componen el ambiente de trabajo los relacionados con la Seguridad industrial en la prestación de servicios. Además se cuenta con el manual de Comunicaciones el cual hace referencia a los aspectos del ambiente de trabajo ([Anexo I](#)).

## **5.9 REALIZACION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**

**5.9.1 Planificación de la prestación del servicio.** La planificación del servicio se hace de acuerdo a requisitos legales que se aplican al DATTM. Debido a que como lo cita la Norma NTCGP 1000:2004, para este numeral la entidad puede aplicar los requisitos relacionados con el diseño y desarrollo, puede explicarse conforme al numeral 5.9.3 de este manual.

### **5.9.2 Procesos relacionados con el usuario.**

- **Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.** En cuanto a los requisitos relacionados la prestación del servicio el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal determina los requisitos legales relacionados con el servicio, revisándolos periódicamente para actualizar su aplicación. Además tiene en cuenta los requerimientos del cliente basándose en su sistema PQR, que se encuentra en el Manual ciudadano de trámites ([Anexo F](#)).

- **Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal revisa periódicamente los requisitos relacionados con el servicio conforme al numeral 5.10.2 de este manual.

- **Comunicación con el Cliente.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, en relación con la comunicación con los clientes ha determinado y establecido el Manual de comunicaciones ([Anexo I](#)) y el Instructivo de atención al público ([Anexo J](#)).

**5.9.3 Diseño y desarrollo.** Los numerales de diseño y desarrollo de la norma no aplican al DATTM, de acuerdo a lo establecido en las exclusiones en el numeral 5.4.1 de este manual.

#### **5.9.4 Adquisición de bienes y servicios**

- **Proceso de adquisición de bienes y servicios.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. Los pasos para realizar las compras se encuentran especificados el Manual de Procesos y Procedimientos en el área de almacén, en los subprocesos de ingreso por compras normales e ingreso por compras de caja menor.

- **Información para la adquisición de bienes y servicios.** Este numeral se desarrolla en el Manual de Contratación de la Administración Municipal el cual es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Alcaldía Municipal.

- **Verificación de los bienes y servicios adquiridos.** Al momento de recibir las materias primas o insumos que van a ser usados por el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal se verifica que éstas estén acordes con los requisitos preestablecidos para su utilización. Los pasos para realizar la verificación se encuentran especificados el Manual de Procesos y Procedimientos del área de almacén, en los subprocesos de ingreso por compras normales e ingreso por compras de caja menor.

#### **5.9.5 Producción y prestación del servicio**

- **Control de la prestación del servicio.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal planifica y ejecuta la prestación del servicio bajo condiciones controladas que incluyen:

- La disponibilidad de información que describe las características del servicio, las cuales se encuentran consignadas en el Manual Ciudadano de Tramites, y el sistema PQR ([Anexo F](#)).

- El uso de un sistema de información apropiado para la agilización en la prestación del servicio.

- **Validación de los procesos de la prestación del servicio.** Este numeral no aplica en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, conforme al numeral 5.4.1 de este manual.

- **Identificación y Trazabilidad.** Debido a que el servicio que se presta en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal es un intangible, no se puede verificar la trazabilidad del mismo. No obstante, durante la prestación

del servicio, se identifica claramente todos los trámites requeridos en la normatividad vigente, y registra la trazabilidad de estos en los historiales de los vehículos, este proceso se apoya en un sistema de información.

- **Propiedad del Cliente.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal para la administración y el cuidado de los historiales de los vehículos, utiliza un sistema de archivo físico en conformidad a la ley de archivo, desarrollando un sistema de custodia documental.

El sistema de custodia documental, hace referencia a los documentos generados por las diferentes aplicaciones y desarrollos normativos.

## **5.10 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA**

**5.10.1 Generalidades.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **5.10.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

- **Satisfacción del Cliente.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante el sistema de peticiones, quejas y reclamos PQR, que se desarrolla en el Manual ciudadano de trámites ([Anexo F](#)).

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal realiza el seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante comunicación directa con los usuarios de acuerdo a lo establecido en el Instructivo de atención al público ([Anexo J](#)).

Los resultados de esta comunicación son tomados en consideración por el Subcomité de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal para disponer las acciones que considera apropiadas.

- **Auditoria interna.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, en coordinación con la Oficina de Control Interno de la administración municipal, realiza auditorias internas con el propósito de determinar que el sistema

de gestión de la calidad, presenta conformidad tanto con los criterios establecidos en el numeral 7.1 de este manual, como con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. El proceso de auditorías internas es manejado y documentado en la Oficina de Control Interno de la administración municipal.

- **Seguimiento y medición de los procesos.** El seguimiento y la medición de los procesos, se realiza a través de indicadores de gestión definidos por la alta dirección ([ver capítulo 4](#)).

Durante las revisiones por la dirección, y con la información de entrada para la misma, también se evalúa el desempeño de los procesos del sistema de gestión de la calidad, para verificar que éstos están en capacidad de alcanzar los resultados planificados, de lo contrario, se deben tomar acciones de acuerdo con los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones preventivas que se mencionan en el numeral 5.10.6 y 5.10.7 de este Manual de Calidad.

- **Seguimiento y medición del servicio.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, cumple con los requerimientos normativos y los documenta en el Manual Ciudadano de Trámites ([Anexo F](#)) en lo correspondiente a los servicios que presta.

**5.10.3 Control del servicio No conforme.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal en su Política de Calidad busca fundamentalmente la Satisfacción del Usuario y el Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización. Por lo anterior, define como requisitos de conformidad, los siguientes:

- Oportunidad. Garantía de otorgar el servicio cuando el usuario lo necesita conforme a los procedimientos establecidos y previo cumplimiento de requisitos por parte del usuario.
- Accesibilidad. Facilidad del usuario para hacer uso del servicio.
- Pertinencia. Respuesta del servicio a una necesidad real y en cumplimiento de las normas cuando le sean aplicables.
- Comodidad. Prestación del servicio en escenarios y espacios adecuados, hasta donde los recursos de la Dirección de Bienestar Universitario lo permitan.
- Amabilidad. Trato cortés, respetuoso y cálido de parte de todos los servidores hacia los usuarios que solicitan hacer uso del servicio.
- Cumplimiento. El Servicio se recibe en el momento que fue programado.

- Información. Disponibilidad de la información clara, oportuna y veraz sobre el servicio.

Entiéndase por servicio No Conforme el incumplimiento de los requisitos anteriormente definidos y pueden presentarse en cualquier área de la entidad donde se presten servicios. En el caso de presentarse todos los servidores públicos tienen la responsabilidad en el momento de presentarse de comunicarlo al jefe de la dependencia, al director, al coordinador del SGC o a quien resulte pertinente.

El tratamiento de las No Conformidades consiste en la aplicación de una acción inmediata o en la autorización para entregar el servicio sin el cumplimiento de los requisitos. Para todos los casos se deben registrar las no conformidades y aplicar el proceso de acciones correctivas y preventivas de los numerales 5.10.6 y 5.10.7 de este manual.

**5.10.4 Análisis de datos.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal realiza la gestión de los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar mejora continua.

Para esto el coordinador del SGC junto al comité técnico de calidad, recoge mensualmente los formatos del sistema PQR, periódicamente los datos de las auditorias y la información del proceso de acciones correctivas y preventivas, para después analizar los datos recogidos, y seguir con la propuesta de mejora continua.

**5.10.5 Mejora.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal asegura que mejora continuamente sus servicios y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditorias y a través de las revisiones por la dirección y el subcomité de calidad.

Para garantizar la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad sigue el subproceso denominado Mejoramiento Continuo al SGC que se encuentra en el Manual de procesos y procedimientos ([Anexo G](#)).

**5.10.6 Acción correctiva.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal tiene establecido el proceso para las Acciones Correctivas y Preventivas ([Anexo C](#)), mediante el cual toma acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar.

Este procedimiento define las actividades para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales del SGC, con el fin de tomar decisiones que permitan corregir la aparición de este tipo de situaciones en los procesos de la

entidad. Aplica igualmente a las acciones que se emprenden por iniciativa propia de los funcionarios, con el fin de mejorar el proceso.

**5.10.7 Acción preventiva.** El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal tiene establecido el procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas ([Anexo C](#)) mediante el cual toma las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Las acciones preventivas, correctivas y de mejora se identifican en el SGC a través de los siguientes mecanismos:

- Iniciativa de los funcionarios del DATTM.
- Auditorias internas o externas.
- Revisión por la Dirección.
- Seguimiento y medición a indicadores.
- Peticiones, quejas o reclamos de los usuarios.

## 6. CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su documentación en el manual de Calidad es necesaria para permitir que las entidades públicas se reorganicen y se encaminen hacia el mejoramiento de su organización en general.
- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad permite que se tenga una orientación básica y necesaria para cumplir con el desarrollo de las siguientes etapas de la implementación del sistema.
- El levantamiento de procesos y su posterior optimización, hace que al estandarizarse en el futuro sean la solución a situaciones que afectan negativamente a la entidad, como son la duplicidad de funciones, la tramitología, la pérdida de tiempo y de recursos, el desconocimiento de las disposiciones legales, entre otros.
- Para que sea efectiva la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, debe contar como primera medida con el compromiso de la Dirección en el aseguramiento de los recursos necesarios, y después con la participación de cada uno de los miembros de la organización para que sea posible la documentación y desarrollo del sistema.
- El buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, se asegura cuando la información recolectada es organizada y preservada, en los diferentes manuales, documentos, formatos y registros, para que de esta manera cuando se necesite la información este claramente expuesta y detallada.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Debido a que la Calidad es un estado que debe extenderse a cada una de las partes de la entidad, es necesario promover una cultura de calidad que involucre a todos, siendo esta la forma para que el Sistema de Gestión de Calidad funcione de verdad y genere un cambio profundo en la organización.
- Se deben ajustar periódicamente los procesos y subprocesos al contexto cambiante de la organización, así como también revisar la documentación del Sistema en general para que sea acorde a los lineamientos que rigen a las leyes de calidad.
- La retroalimentación continua es un buen método a implementarse, ya que permite a los funcionarios participar y sugerir recomendaciones, expresar inconformidades y exponer sus preguntas en torno a los cambios que puedan darse con la implementación del sistema.
- El presente estudio se debe recoger como base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y sus posteriores etapas en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto.

## BIBLIOGRAFÍA

ABREU, Santiago. Los enfoques de la calidad total, capítulo II. [Universidad Autónoma de Santo Domingo]. [www.monografias.com/trabajos25/enfoques\\_calidad](http://www.monografias.com/trabajos25/enfoques_calidad). s.f.

CORNEJO, Miguel Angel. "Lo caro es no tener calidad". En: El Colombiano. Bogotá. (octubre 1995).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Compendio de Normas para tesis y otros trabajos de grado. Edición Actualizada 2006.-2007. Bogotá: INCOTEC. NTC 1486, 1075, 1487, 1160, 1308.

GARCÍA DE BERRIOS, Omaira. Calidad y productividad: Un enfoque alternativo. En: Revista Venezolana de Gerencia. Maracaibo. Año 5, No. 10 (abril de 2000); 35 p.

GORDO PEÑA, Ana Cristina. Calidad Igual Competitividad. En Clase Empresarial. Bogotá. No. 24 (junio de 1995); 40 p.

MUÑOZ HERNANDEZ, Mario. En: Tecnología Administrativa. Medellín. Vol. IX, No. 20 (enero - junio de 1995); 54 p.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Bogotá. NTCGP 1000:2004. Mayo de 2004. 25p.

SALLENAVE, Jean Paul. Gerencia y Planeación Estratégica. Editorial NORMA. Bogotá. 2002. 215 p.

TIGANI, Daniel. Siete dimensiones de la calidad del servicio, [www.sappiens.com](http://www.sappiens.com). [septiembre 27 de 2001].

# **ANEXOS**

### Anexo A. Formato de Inventario de Procesos y Subprocesos.

Tiene por objeto identificar y clasificar los procesos y subprocesos de cada área del DATTM. El documento se conforma de casillas donde se consigna la siguiente información.

Cuadro 8. Formato de Inventario de procesos y subprocesos

<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PASTO MANUAL DE PROCESOS Y SUBPROCESOS INVENTARIO DE PROCESOS Y SUBPROCESOS</b>			
<b>Emisión</b>		<b>Área:</b>	
<b>Proceso:</b>			<b>Código del Proceso:</b>
<b>Subprocesos</b>			<b>Código</b>
<b>Elaboró:</b>	<b>Dependencia:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Dependencia:</b>

Fuente. Proyecto Implementación del SGC del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal. Oficina Asesora de Control Interno.

### Anexo B. Formato de Levantamiento de Subprocesos

Tiene como objeto el levantamiento de la información de los procesos en el área de la entidad y los subprocesos que lo conforman. El documento se conforma de casillas donde se consigna la siguiente información.

Cuadro 9. Formato de levantamiento de subprocesos

<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PASTO MANUAL DE PROCESOS Y SUBPROCESOS FORMATO DE LEVANTAMIENTO DE SUBPROCESOS</b>			
Fecha Emisión:		Área:	
Proceso:		Código:	Subproceso:                      Código:
No	Descripción subproceso (Actividades)	Responsable	Tiempo (minutos)
Elaboró:		Revisó:	

Fuente. Proyecto Implementación del SGC del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal. Oficina Asesora de Control Interno.

### **Anexo C. Proceso para las Acciones Correctivas y Preventivas**

El formato para las acciones correctivas y preventivas se diligencia en el caso de presentarse una No conformidad o de la posibilidad de su aparición, la cual puede ser comunicada verbalmente al Jefe de área o al Director según sea el caso, quien evaluará si en verdad es una no conformidad real o potencial debido a su grado de impacto o a la frecuencia de ocurrencia. Con esta información se establecen las acciones correctivas o preventivas, y se diligencia el formato para su análisis y registro por parte del Subcomité de Calidad, quien a su vez y junto con el Coordinador del SGC es el encargado de revisar el consolidado de las acciones tomadas y de hacer un seguimiento de ejecución de las acciones, verificando la eliminación de la causa de la no conformidad.

El formato se conforma de una serie de casillas donde se consigna la siguiente información.

Cuadro 10. Formato para las Acciones Correctivas y Preventivas

<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE PASTO MANUAL DE CALIDAD FORMATO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>			
Acción: Correctiva ____ Preventiva: ____	<b>FUENTE</b>		
Proceso:	Auditorías de Calidad		Revisiones por la Dirección
Fecha:	Quejas y reclamos		Servicio No Conforme
	Aspectos a mejorar de los formatos para la medición de los procesos		Otra
Descripción:			
Causa raíz de la No Conformidad:			
Acciones a Tomar:			Responsable de las acciones a tomar :
Responsable del seguimiento a las acciones:			Fecha de Implementación:
			Fecha de Seguimiento:
Resultados obtenidos de la implementación de la acción:			
			Aprobó: Coordinador del SGC

Fuente. Proyecto Implementación del SGC del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal. Oficina Asesora de Control Interno.

## **Anexo D. Acta de Compromiso de la Dirección del DATTM**

### **ACTA No. 214 ACTA DE COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTCGP 1000:2004 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La suscrita Directora, LUCIA DEL SOCORRO BASANTE DE OLIVA, conjuntamente con el equipo de Dirección del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto manifiestan su interés por desarrollar de manera directa y sistemática la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, compromiso contenido en el acto administrativo por medio del cual se adopta y reglamenta el Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento del mandato constitucional y legal, en particular, de lo establecido en la Ley 87 de 1993.

El Sistema de Gestión de la Calidad que se adopta, se constituirá en un instrumento gerencial que permitirá el cumplimiento de los objetivos fijados por el municipio en desarrollo de su función institucional y el mejoramiento de la gestión, así como la calificación del ejercicio la Calidad con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines estatales.

Esta herramienta fundamental le permitirá al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal desarrollar, implementar y mantener en operación el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la Ley 87 de 1993. Con base en este Sistema de Gestión de la Calidad se busca unificar criterios y parámetros básicos de Calidad, procurando construir la mejor forma de armonizar los conceptos de control, eliminando la dispersión conceptual existente, permitiendo una mayor claridad sobre la forma de desarrollar la función administrativa del Estado.

Este sistema se constituye en una herramienta del municipio para avanzar en el grado de formación de los funcionarios, contribuye a la calidad de la gestión institucional, el cumplimiento de las medidas de austeridad y Lucha contra la Corrupción, entre otros aspectos.

La suscrita directora LUCIA DEL SOCORRO BASANTE DE OLIVA y su equipo de trabajo, expresan su compromiso con adelantar el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad que se adopta para el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, conforme al **Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004** y convoca a los demás niveles y, en general, a todos los servidores públicos del municipio, a poner en

marcha los métodos y procedimientos necesarios para que la Calidad se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de nuestra Misión constitucional y legal, así como de los objetivos institucionales y el Plan de Desarrollo de la administración municipal.

Igualmente, el equipo de gobierno se compromete a adelantar la sensibilización sobre el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004 y a generar y estimular la participación de los Servidores Públicos a su cargo en pro del diseño, implementación, desarrollo, seguimiento y evaluación del mismo.

Para constancia se firma en la ciudad de San Juan de Pasto a los 24 días del mes de mayo de 2006.

**LUCIA DEL SOCORRO BASANTE DE OLIVA**  
**Director del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte municipal**

**Anexo E. Decreto por el cual se crea el Subcomité de calidad y se designan los responsables.**

**DECRETO N° 0125  
(Mayo 24 de 2006)**

“Por la cual se crea el Subcomité de Calidad y se designan los responsables”

La Directora del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 1º de la Ley 872 Crea el Sistema de Gestión de la Calidad de las Entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en su numeral 5.1 establece la necesidad de designar un representante de la dirección.

Que el decreto 1599 de 2005 en su artículo 2º, designa a la máxima autoridad de la entidad, a los jefes de cada dependencia y demás funcionarios de la respectiva entidad como responsables del establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a los que hace referencia el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

Que según el numeral 5.2 del MECI 1000:2005, el representante legal podrá delegar la implementación y mejoramiento continuo en un directivo de primer nivel de la respectiva Entidad, quién actuará bajo las políticas establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

Que para llevar a acabo el proceso de implementación, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad se hace necesario conformar el Comité de Calidad.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se hace necesario designar al Representante de la Dirección para la implementación del Sistemas de Gestión de la Calidad, y crear el Subcomité de Calidad en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto.

**DECRETA:**

**TÍTULO I**

**SUBCOMITÉ DE CALIDAD**

**ARTÍCULO PRIMERO. CREACIÓN.** - El Subcomité de Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal estará conformado por los siguientes funcionarios del nivel Directivo:

Subd. Financiera	MARGARITA RAMOS
Subd. de Movilidad	MARTA RODRIGUEZ FLOTEZ
Subd. Registro e Información	CLAUDIA SANTACRUZ
Subd. Operativa	LUIS ALFREDO BURBANO

**ARTÍCULO SEGUNDO. FUNCIONES DEL SUBCOMITÉ DE CALIDAD.** El Subcomité deberá cumplir con las siguientes funciones:

14. Formular orientaciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
15. Garantizar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
16. Establecer los mecanismos que garanticen el mejoramiento continuo, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
17. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
18. Garantizar la compatibilidad con otros sistemas de gestión, especialmente con los de desarrollo administrativo.
19. Establecer las directrices y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el equipo.
20. Establecer la política y objetivos de calidad y garantizar su cumplimiento
21. Coadyuvar en la concientización al personal de la alcaldía de la importancia del enfoque hacia el ciudadano y el cumplimiento de sus requisitos.
22. Revisar, corregir y aprobar los adelantos documentales del SGC.

23. Desarrollar, implementar, revisar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.
24. Garantizar el mejoramiento continuo del SGC.
25. Supervisar el cumplimiento de las etapas de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sus tareas y actividades.
26. Las demás necesarias para garantizar la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Gestión de Calidad.

## **TÍTULO II**

### **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

#### **ARTÍCULO TERCERO. DESIGNACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.**

La Representación de la Dirección del SGC estará a cargo de un funcionario del Nivel Asesor del Despacho del director quien hará las veces de Jefe de Control Interno.

#### **ARTÍCULO CUARTO. FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.**

- Con independencia de otras responsabilidades, el representante de la dirección debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

1. Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del SGC.
2. Informar al Comité de Calidad el desempeño de los anteriores sistemas y de cualquier necesidad de mejora.
3. Direccionar eficientemente el proyecto y ser el interlocutor entre el equipo directivo y el equipo profesional.
4. Desarrollar el Plan de Implementación, verificando el cumplimiento de las tareas asignadas en la implantación del SGC.
5. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del ciudadano en todos los niveles de la entidad.
6. Coordinar el cumplimiento de las etapas de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sus tareas y actividades.
7. Generar y actualizar el manual de calidad con la información recolectada, procesada y evaluada.

8. Garantizar que los documentos requeridos en el SGC cumplan con los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2004.
9. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios del mejoramiento continuo del SGC.
10. Programar y hacer seguimiento a la ejecución de las auditorias internas de calidad.
11. Expedir los actos administrativos que sean necesarios para el desarrollo del proyecto.

### **TÍTULO III**

#### **COMITÉ TÉCNICO DE CALIDAD**

##### **ARTÍCULO QUINTO. DESIGNACIÓN COMITÉ TÉCNICO DE CALIDAD.**

Se ha designado a los miembros de control interno de la alcaldía para que trabajen en la implementación del SGC, quienes junto a un profesional universitario son integrantes del Comité Técnico de Calidad del DATTM.

##### **ARTICULO SEXTO. FUNCIONES DEL COMITÉ TECNICO DE CALIDAD.**

1. Identificar riesgos y recomendar las acciones necesarias.
2. Elaboración y presentación de los informes de seguimiento que se acuerden para presentar a las directivas de la entidad.
3. Recolección, análisis y organización de la información.
4. Encargado de ejecutar tareas establecidas en la metodología del proyecto.
5. Coordinar las actividades relacionadas con el flujo de la información.

**ARTICULO SEPTIMO. VIGENCIA.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en San Juan de Pasto veinticuatro (24) días del mes mayo de 2006.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

**LUCIA DEL SOCORRO BASANTE**

Director Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal

## **Anexo F. Manual Ciudadano de Trámites**

### **1. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO**

Para el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal (DATTM), la modernización administrativa en el servicio público, tiene como uno de los propósitos esenciales; proporcionar en sus actuaciones la transparencia de la gestión pública, actuando con honestidad laboral y confiabilidad, desarrollando la atención al usuario con la total satisfacción.

El “Manual Ciudadano de Trámites” del DATTM, que compartimos y entregamos a la ciudadanía, se constituye en una herramienta administrativa de sistematización, racionalización y simplificación de trámites, aportando a la detección de las necesidades del usuario, facilitando así la toma de decisión al interior de las dependencias involucradas, mejorando la prestación del servicio.

### **2. OBJETIVO**

Establecer los pasos y requerimientos que el usuario debe de seguir para prestar una atención con efectividad en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Pasto.

### **3. ALCANCE**

El presente documento lo aplica el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, y brinda al usuario la información necesaria para la ejecución de trámites administrativos en cuanto a localización, horarios de atención, tiempo de respuesta, costo y fundamento legal entre otros; de esta forma se desarrolla uno de los objetivos administrativos realizando con eficacia y efectividad la atención al usuario.

### **4. SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)**

#### **4.1. EN QUÉ CONSISTE**

- Acceso de la ciudadanía a información oportuna sobre el funcionamiento del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
- Desarrollo de acciones de control y seguimiento de los procedimientos administrativos, desempeño y las labores de los funcionarios públicos.

- Promover e incentivar una cultura de respeto a la legalidad y ética mediante la participación con responsabilidad del ciudadano en la toma de decisiones públicas.

## **4.2 FUNCIONES**

- El sistema de peticiones, quejas y reclamos contempla la recepción, seguimiento y atención de quejas y/o denuncias en el DATTM.
- Permite identificar anomalías en el desarrollo normal de los procesos, detectando problemas con el rendimiento de los flujos o con el personal encargado de realizar trámites en cada una de sus etapas.
- Permite tomar acciones inmediatas, que se traducen en un servicio más eficiente al ciudadano.

## **4.3 ATENCIÓN**

- Seguimiento de trámites, cumplimiento de requisitos, estado de procesamiento y fecha de conclusión y entrega.
- Peticiones presentadas por los usuarios en el ejercicio del desarrollo administrativo otorgado por la constitución y la ley.
- Quejas, si se ve afectado por un hecho en el cual se atribuye la responsabilidad al DATTM.
- Denuncias, si algún funcionario hubiera cometido algún acto que contravenga sus responsabilidades, deberes u obligaciones.

## **4.4 MEDIOS DE ATENCIÓN**

Para la recepción de quejas y reclamos ante la entidad, se pueden utilizar los siguientes mecanismos.

**4.4.1 Buzón de sugerencias “Control Ciudadano a la Gestión Pública”.** Los Buzones de Sugerencias del programa “Control Ciudadano a la Gestión Pública” instalados en las diferentes sedes administrativas de la entidad, recogen las diferentes inquietudes, provenientes de atenciones a usuarios, comportamientos indebidos de funcionarios públicos, entre otros, las cuales se procesan en la Oficina de PQR.

**4.4.2 Áreas de quejas y reclamos.** Las áreas en donde el usuario puede ejercer sus derechos a la denuncia, control ciudadano, petición, participación entre otros.

En la Oficina de PQR de la Secretaría de Desarrollo Social, se articula las peticiones de los usuarios, y es ésta la encargada de decepcionar, reorientar y hacer seguimiento a dichas peticiones.

Para la recepción de quejas y/o reclamos, la Oficina de PQR, facilita el “FORMATO DE REGISTRO PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL USUARIO CIUDADANO” para su diligenciamiento y registro de la queja y/o reclamo respectivo.

Figura 4. Formato de registro para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y atención al usuario ciudadano.





**FORMATO DE REGISTRO PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y ATENCIÓN AL USUARIO CIUDADANO.**

Fecha:    No de Radicación:

**TIPO DE REQUERIMIENTO.**  
 Queja ( ) Reclamo ( ) Sugerencia ( ) Solicitud ( ) Otro ( ) Cual \_\_\_\_\_

**PRIORIDAD DE ATENCIÓN.**  
 Alta \_\_\_\_\_ Media \_\_\_\_\_ Baja \_\_\_\_\_

**MEDIO POR EL CUAL SE RECEPCIONA |**  
 Personal ( ) Teléfono ( ) Escrito ( ) Correo Electrónico ( )

**DATOS PERSONALES.**  
 Nombre y Apellido Usuario y/o Entidad: \_\_\_\_\_  
 Cédula de Ciudadanía \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Cel. \_\_\_\_\_  
 Dirección Correspondencia: \_\_\_\_\_ Barrio o Vereda \_\_\_\_\_

**DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**FUNCIONARIO Y DEPENDENCIA A LA CUAL SE REMITE** \_\_\_\_\_

**La Respuesta se debe remitir al Usuario Ciudadano con copia a La Secretaría de Desarrollo Social - Of. Peticiones Quejas y Reclamos dentro de los siguientes 6 días Hábiles para su respectivo seguimiento.**

FIRMA DEL INTERESADO: Janeth Benavides Villarreal  
 Of. Peticiones Quejas y Reclamos

NOMBRE Y DEPENDENCIA QUE RECIBE: VB Dr. PLINIO PEREZ MORA  
 Secretario de Desarrollo Social.

Secretaría de Desarrollo Social Centro Administrativo Municipal CAM Angaroy  
 Teléfono No. 7296010

Cuadro 11. Flujograma del procedimiento de atención de PQR

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES			
		Func. PQR	Jefe	Func. Resp.	Of. Cl.
1	<b>INICIO</b>				
	Funcionario Oficina PQR				
Revisar los medios de atención de la queja y/o reclamo, seleccionando, clasificando y radicando para su posterior alimentación en la base de datos.					
2	Funcionario Oficina PQR				
	Informa al usuario sobre las competencias de la Alcaldía Municipal de Pasto, con la posible dependencia responsable y la viabilidad de la queja o reclamo implantada.				
3	¿Presenta la queja y/o reclamo?				
4	Funcionario Oficina PQR				
	Remite copia de Formato de la queja y/o reclamo al jefe del nivel directivo de la dependencia que posee la competencia.				
5	Jefe de dependencia del nivel directivo				
	Recibe, radica y designa el responsable de resolver la queja y/o reclamo.				
6	Funcionario público designado				
	Elabora respuesta y envía (durante los límites de tiempo establecidos por la ley y/o la aclaratoria de respuesta consignada en este manual) a quien interpuso la queja y/o reclamo, anexando soportes. Copia se envía a la Oficina de PQR, para su seguimiento.				
7	Funcionario Oficina PQR				
	Radica y alimenta la base de datos, con la información enviada por la actividad No. 6.				
8	Funcionario Oficina PQR				
	Realiza seguimiento a la respuesta y remite periódicamente informe a la Oficina de Control Interno para lo de su competencia.				
9	Funcionario Oficina PQR				
	Archiva los soportes documentales respectivos de las quejas y/o reclamos radicados.				
	<b>FINALIZA</b>				

**4.4.3 Sitio web.** El ciudadano puede acceder al Sitio WEB “www, pasto.gov.co” donde encontramos un menú de articulación directa con los usuarios, desplegando los link de; Contáctenos, Quejas y reclamos, Inscribese y Preguntas frecuentes.

En el sitio WEB del Municipio de Pasto, además de la información general del municipio, su administración y el seguimiento al Plan de desarrollo por Sistema de

Información de Resultados de la Gestión Pública de Pasto “SIGER”, el usuario puede articular con los link de “SII” Sistema de Información Integral, permitiéndole el seguimiento del estado del trámite, si se encuentra en estudio, aprobación e impresión listo para entrega a usuario en; Uso de suelos, Estratificación, Nomenclatura y Demarcación. Igualmente el link de “Contratación”, permite al usuario realizar observaciones referentes a este tema, y de igual forma consultar su respuesta.

Al desplegar el link correspondiente “Quejas y reclamos”, podemos visualizar el formato utilizado para diligenciamiento t orientación de la petición del usuario.

**4.4.4 Atención Telefónica.** La comunidad se puede comunicar al teléfono (092) 7296010, en la cual se recepciona las inquietudes de la comunidad, brindándole la información correspondiente para la debida orientación de su queja y/o reclamo.

El DATTM, una vez recepcionada la queja por cualquier de los medios anteriormente mencionados, dará respuesta en seis (6) días hábiles, informando al usuario que interpuso su petición. En el caso en que la respuesta requiera mayor tiempo, el funcionario público competente debe informar por escrito al usuario los motivos de la demora y la fecha que se la dará respuesta, con copia al área de PQR de la Secretaría de Desarrollo Social. Igualmente se mantendrá informado al usuario de los avances del proceso de respuesta.

En el caso que se presentes quejas o reclamos formulados por anónimos, se seguirá el mismo procedimiento que el de aquellas en las que se conoce la identidad del peticionario, siempre y cuando cumplan los requisitos de ley. Estas respuestas se deberán publicar en el postal Web de Pasto, e igualmente en la cartelera de la alcaldía.

## **5. SISTEMA DE TRÁMITES**

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, se encuentra localizado en el Centro Administrativo Municipal “CAM” en la vía a Anganoy al cual lo visitan un promedio de 500 personas en una sola jornada laboral por diferentes requerimientos.

Ante al panorama descrito y desarrollando el proceso de atención al usuario, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal procesa aproximadamente 68.700 trámites al año y atiende a un promedio de 5.725 personas por mes que inician y siguen la diversidad de trámites que se procesan en sus distintas dependencias e instancias.

Consiente de la importancia de la legalidad, validación, el manejo y custodia documental, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, ha diseñó este documento, cuyo objetivo estratégico es lograr que la gestión

administrativa se acerque al ciudadano garantizando la prestación de servicios de manera transparente, oportuna y eficiente.

## 5.1. INVENTARIO DE TRÁMITES

- **Subdirección de Registro.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del trámite</b>
MT - DARTLT - 01	Matricula inicial vehículo particular
MT - DARTLT - 02	Matricula inicial vehículo de servicio público
MT - DARTLT - 03	Matricula inicial motos
MT - DARTLT - 04	Registro de cuenta de vehículo particular
MT - DARTLT - 05	Registro de cuenta de vehículo público
MT - DARTLT - 06	Registro de cuenta de motocicletas
MT - DARTLT - 07	Pignoración
MT - DARTLT - 08	Despignoración
MT - DARTLT - 09	Traslado de cuenta
MT - DARTLT - 10	Duplicado de placas
MT - DARTLT - 11	Repotenciación vehículos de carga
MT - DARTLT - 12	Inscripción por sucesión, liquidación sociedad conyugal
MT - DARTLT - 13	Expedición interacción
MT - DARTLT - 14	Certificado de movilización
MT - DARTLT - 15	Tarjeta de operación
MT - DARTLT - 16	Regrabación de motor, chasis o serial
MT - DARTLT - 17	Cambio de motor (revisión)
MT - DARTLT - 18	Cambio de empresa
MT - DARTLT - 19	Cambio de servicio de público a particular
MT - DARTLT - 20	Cancelación de matricula
MT - DARTLT - 21	Cambio de color
MT - DARTLT - 22	Reaforo
MT - DARTLT - 23	Certificado de movilidad
MT - DARTLT - 24	Duplicado certificado de movilidad
MT - DARTLT - 25	Duplicado de licencia de tránsito
MT - DARTLT - 26	Cambio licencia de tránsito - provisional a definitiva
MT - DARTLT - 27	Traspaso de propiedad

- **Subdirección de Movilidad.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del trámite</b>
MT - DARTLT - 28	Desvinculación
MT - DARTLT - 29	Certificado de cupo

MT - DARTLT - 30 Concepto favorable

- **Inspección Única de Tránsito.**

<b>Código</b>	<b>Nombre del trámite</b>
MT - DARTLT - 31	Ordenes de salida de vehículos inmovilizados sin proceso en fiscalía
MT - DARTLT - 32	Ordenes de salida de vehículos inmovilizados con proceso en fiscalía.
MT - DARTLT - 33	Descargos.
MT - DARTLT - 34	Solicitud copia órdenes de comparendos.
MT - DARTLT - 35	Solicitud copia de resolución.

Este Manual presenta para cada trámite los siguientes aspectos:

- Descripción
- Entidad donde se realiza el trámite
- Los requisitos del trámite
- Documentos que se obtienen al final del trámite
- Tiempo de respuesta
- Costo
- Entrega
- Fundamento jurídico
- Pasos para realizar el trámite.

**Ejemplo.**

**Nombre del Trámite:** Certificado de Movilización

**DESCRIPCIÓN:**

Trámite que realiza el propietario de un vehículo automotor para acreditar que su vehículo se encuentra en perfectas condiciones técnico-mecánicas y por lo tanto puede transitar libremente por las diferentes vías del territorio nacional.
---

**ENTIDAD DONDE SE REALIZA EL TRÁMITE:**

Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
Dirección: CAM vía Anganoy
Teléfonos: 7237664 PBX: 7291919 - 7292000 ext 120 – 130
Horarios de Atención: Lunes a Viernes: 8:00 am. a 11:30 am. 2:00 pm. a 5:00 pm.

**REQUISITOS:**

- Paz y salvo del SIMIT vigencia 24 horas, (no tiene costo).
- Recibo de impuesto de rodamiento original, para vehículos particulares de más de tres toneladas, (Se cancela en la Secretaría de Hacienda Departamental).
- Fotocopia licencia de tránsito o denuncia por pérdida.
- Fotocopia Tarjeta de operación.
- Fotocopia certificado de emisión de gases vigente.
- Fotocopia del seguro obligatorio vigente SOAT.
- Dos copias del formato de solicitud de Certificado de Movilidad debidamente diligenciado.
- Certificado de revisión técnico mecánica.

**NOTA:** Si la revisión técnico mecánica es de otra ciudad, tiene validez de un mes y esta debe estar certificada.

**DOCUMENTOS QUE OBTIENEN AL FIN DEL TRÁMITE:**

CÓDIGO	DOCUMENTO	VIGENCIA
	Certificado de Movilización.	Indefinida.

**TIEMPO DE RESPUESTA:**

**Certificado de Movilización:** Un (1) días.

**COSTO:**

Consignación en el DATTM: \$ 53.700

**ENTREGA:**

- **Licencia de tránsito:** Se retira en ventanilla “entregas”, presentando del recibo de pago, expedido por caja.

**FUNDAMENTO JURÍDICO:**

- Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito).
- Acuerdo 00051 de 1993 (Manual de trámites del Ministerio de Transporte).

**PASOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE:**

- Se acerca a la ventanilla única de Certificados de Movilización del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.
- Si el usuario cumple con la documentación requerida, se da orden de pago.
- Usuario cancela costo trámite en caja.
- Usuario se acerca a ventanilla “terminados”, a retirar trámite.

## **Anexo G. Manual de Procesos y Procedimientos**

### **1. PRESENTACIÓN**

El desarrollo que se ha presentado en la normatividad del sector de tránsito y transporte, así como en el ámbito de los procedimientos penales, ha generado cambios haciendo que el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte Municipal adopte medidas para mantener y mejorar la movilidad en general, disminuir la congestión vehicular presentada en algunos sectores de la Ciudad y mejorar las condiciones de seguridad vial para los peatones y conductores.

La documentación es el insumo esencial del mejoramiento, de tal manera se consolida el Manual de Procesos y Procedimientos que nos permite esencialmente dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Que hacemos?, ¿Como lo hacemos?, ¿Quien lo hace? y ¿En donde se hace?, de esta manera este manual nos permite registrar la estructura organizacional y el trabajo desarrollado por la entidad por medio del desarrollo eficaz del Modelo Operativo por Procesos en conformidad con los requerimientos de Ley y las exigencias de los clientes para su efectiva atención.

En el presente documento se consolidan los procesos y procedimientos del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto en cumplimiento con los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

### **2. ALCANCE**

El Modelo Operativo por Proceso involucra a toda la organización y a todos los servicios que se prestan.

Este documento tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Modelo Operativo por Procesos del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, con base en Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y en cumplimiento con los objetivos establecidos por la Administración Municipal.

El Modelo Operativo por Proceso contiene elementos que obligan a suministrar a nuestros clientes internos y externos, productos y servicios que satisfagan las necesidades establecidas por ellos mismos, y asegura que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.

### **3. MODELO DE OPERACIÓN**

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal dar a conocer una visión de conjunto de los procesos y procedimientos Administrativos del DATTM, con el fin de dotarla de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y Planes estratégicos, además se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar los trabajos en la entidad, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades propias de cada dependencia.

El Manual de Procesos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas al Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

### **4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Los procesos y procedimientos del DATTM se encuentran documentados en el [capítulo 4](#) de este trabajo.

## Anexo H. Manual de Manejo Documental del SGC

### 1. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

Para el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, es vital la estandarización de la documentación, siendo este manual una herramienta de consulta; en la que encontraremos los lineamientos generales para la presentación de la documentación del SGC y su comprensión.

### 2. ALCANCE

En el presente documento se consolida los parámetros para elaborar o modificar (incluyendo eliminación), los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal.

### 3. TERMINOLOGÍA

**Copia controlada:** es una fiel copia del documento original, con la debida aprobación de la Coordinación de Calidad, que se mantendrá solo para consulta en la página web de la Alcaldía Municipal.

**Copia no controlada:** es una copia del original actual del documento, que el Comité de Calidad entrega a los empleados para fines de convenios, de auditorias externas o de certificación; por solicitud de la empresa certificadora, se debe identificar con el sello de “COPIA DE CONSULTA”.

**Diagrama de flujo:** norma NTC 2921; representación gráfica de la definición, análisis o método de resolución de un problema en el cual se usan los símbolos para representar operaciones, datos, flujo, equipos, entre otros.

**Documento de origen externo:** son documentos reglamentarios como leyes, decretos, resoluciones, entre otros, emitidos por entes externos a la Alcaldía Municipal de Pasto y que aplica en la labor de la entidad.

**Documento obsoleto:** es todo documento que ha sido reemplazado por una nueva versión. Se debe identificar con el sello de “DOCUMENTO OBSOLETO”.

**Documento:** norma NTC-ISO 9000; Información y su medio de soporte.

**Formato:** documento diseñado para consignar datos sobre la información solicitada.

**Instructivo:** documentos breves que describen el CÓMO se deben realizar las diferentes actividades en un puesto de trabajo específico o para una actividad específica.

**Manual de calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del DATTM.

**Nota al Pie:** aclaración que se hace en la parte inferior de la página para ampliar una idea expresada en el texto.

**Plan de calidad:** Norma NTC-ISO 9000; Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse, a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**Procedimiento:** indican los aspectos generales a tener en cuenta dentro de un determinado grupo de actividades. Indican QUÉ, QUIÉN y CUÁNDO se deben realizar.

**Proceso:** conjunto de actividades que se realizan sobre unos insumos con el propósito de agregarles valor para obtener un producto o servicio.

**Registro:** Norma NTC-ISO 9000; Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, el documento registra la trazabilidad, las verificaciones, las acciones tanto correctivas como preventivas.

**Versión:** hace referencia a las veces que un documento ha sufrido modificaciones.

#### 4. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN

- a) Manual de calidad. 1er Nivel: alta dirección. Describe el SGC de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos
- b) Manual de procedimientos. 2do Nivel: mandos Medios. Describe los procesos y las actividades interrelacionadas requeridos para implementar el SGC.
- c) Instructivos y otros documentos. 3er Nivel: ÓRDENES ESPECÍFICAS, Operativos. Consta de documentos detallados de trabajo propios del LSO.
- d) Registros de calidad. 4to Nivel: EVIDENCIA DE LA OPERACIÓN. Documentos detallados en donde relacionamos los registros de control que evidencian las acciones realizadas frente al proceso de SGC.

Nota: Los instructivos, formatos y otros documentos; pueden aplicarse a todos los niveles de jerarquía.

## 5. PRESENTACIÓN DE UN DOCUMENTO

Para presentar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, se deben tener en cuenta los siguientes criterios:

### 5.1 Encabezado.

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO</b>					
	<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE</b>					
	<b>ESTUDIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL DATTM</b>					
	Código: XX		Versión: XX		Fecha: dd/mm/aa	
↓ <b>A</b>	↓ <b>C</b>	↓ <b>D</b>	↓ <b>B</b>	↓ <b>E</b>	↓ <b>F</b>	↓ <b>G</b>

<b>Campo</b>	<b>Fuente</b>
<b>A</b> Logotipo institucional.	
<b>B</b> Identificación de la institución.	Arial, estilo negrita, tamaño 11
<b>C</b> Identificación de la dependencia (si se requiere)	Arial, estilo regula, tamaño 10
<b>D</b> Título del documento.	Arial, estilo regula, tamaño 10
<b>E</b> Código del documento.	Arial, estilo regula, tamaño 10
<b>F</b> Versión del documento.	Arial, estilo regula, tamaño 10
<b>G</b> Fecha de aprobación del documento.	Arial, estilo regula, tamaño 10

### 5.2 PIE DE PÁGINA

Este documento es de uso exclusivo del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte y, es considerada confidencial, no deberá ser utilizada en fines diferentes al indicado en este documento, prohibida la reproducción sin autorización escrita por parte del área competente

↓  
**A**

Página X de Y

**B**

**A** Frase: Determina la exclusividad del uso de la documentación del SGC.

**B** Registro del número de páginas del documento.

El pie de página, se escribe en letra arial, estilo regular, tamaño 8

## 6. TEXTOS

Para la redacción de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del DATTM, se realizarán en MICROSOFT WORD, a demás deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Fuente de texto arial tamaño 12, las notas al pie se escriben en arial tamaño 10.
- Interlineado a espacio sencillo.
- Para la numeración de los títulos se emplean números arábigos, empezando por el 1 y seguidos de punto. Los niveles de numeración pueden continuarse hasta el tercer subnivel para facilitar su identificación y en adelante utilizar viñetas.
- Los títulos de primer nivel se escriben en mayúsculas y negrilla sostenida, los de segundo nivel se escriben en mayúsculas sostenidas y los de tercer nivel tienen la primera letra en mayúscula y las siguientes en minúsculas.
- La redacción de los textos debe hacerse de manera impersonal, empleando los verbos en infinitivo.
- Los documentos se imprimen por una cara en papel blanco tamaño carta, (se conservará en lo posible cuando el diseño no requiera un tamaño mayor al especificado).

## **7. FORMATOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CARACTERIZACIÓN, DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS DEL SGC .**

En la implementación del SISTEMA DE CONTROL INTERNO, se aplicará como modelo el establecido por el Decreto 1599 de 2005 relacionado con el Modelo Estándar del Sistema de Control Interno para entidades del estado y su manual de implementación.

Los formatos utilizados en la construcción del manual de calidad y de los manuales de procesos y procedimientos para el registro de los mismos, se elaborarán en MICROSOFT EXCEL, teniendo como base el Manual de Implementación del Modelo de Control Interno para Entidades del Estado. Los cuales se ajustarán según las indicaciones del Comité de Calidad.

- Fuente de texto Arial tamaño 12.
- Los documentos se imprimen por una cara en papel blanco tamaño carta, (se conservará en lo posible cuando el diseño no requiera un tamaño mayor al especificado).

## **8. CUERPO DEL DOCUMENTO**

A continuación se explican los contenidos más comunes que presenta un documento:

**Presentación del documento:** se describe el objetivo por el cual el documento fue diseñado. Su redacción se inicia con un verbo en infinitivo.

**Alcance:** campo de aplicación del documento. Indica los procesos, áreas y actividades de la empresa que se ven afectadas o cubiertas por el documento.

**Definiciones:** se deben nombrar, en orden alfabético, aquellos términos poco comunes ó cuya interpretación pueda presentar dificultades para quien ejecuta el proceso y pueda generar confusiones.

**Responsabilidad y autoridad:** se indican los responsables para cada una de las actividades, etapas o aspectos del proceso descrito.

**Documentos y registros:** en este punto se relacionan los principales documentos de consulta, así como los registros a tramitar. Debe indicarse siempre el código y el nombre del documento.

**Contenido / desarrollo:** se enumera la secuencia de las actividades a realizar, respondiendo generalmente al QUÉ, CÓMO, DÓNDE, QUIÉN, CON QUÉ y CUÁNDO. Se pueden emplear diagramas de flujo para facilitar esta labor. En el caso de los formatos, el contenido corresponde al diseño del mismo y el registro de los datos.

**Documentos de referencia:** bibliografía que se puede consultar para apoyar el entendimiento de la norma. En caso de que el documento sea de tipo externo, la referencia bibliográfica se debe presentar de la siguiente manera, cuando aplique:

*AUTOR (ES). Título: Subtítulo. Edición. Ciudad: Editor, año de publicación. Paginación + material acompañante. Serie. Número. ISBN.*

En la siguiente tabla se indica el contenido típico que se maneja en los documentos más comunes del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con las siguientes convenciones:

**M:** MANUALES  
**P:** PROCEDIMIENTOS  
**I:** INSTRUCTIVOS  
**F:** FORMATOS  
**O:** OTROS DOCUMENTOS

**A:** Aplica.

**O:** Opcional.

**N:** No aplica.

Cuadro 12. Cuadro de contenidos de documentos del SGC

<b>Tabla de contenidos de documentos del SGC.</b>				
<b>Contenido típico</b>	<b>M</b>	<b>P</b>	<b>I</b>	<b>F</b>
Presentación	A	A	O	N
Alcance	A	A	N	N
Definiciones	A	O	O	N
Responsabilidad y Autoridad	A	A	A	O
Documentos y Registros	A	O	O	N
Contenido / Desarrollo	A	A	A	A
Documentos de Referencia	O	O	O	N

## 9. DIAGRAMACIÓN

Los diagramas consisten en símbolos que poseen un determinado significado, se emplean ampliamente para describir varios tipos de información en los problemas de procesamiento y para establecer sus medios de solución, estos se pueden usar en varios niveles de detalle indicando su orden jerárquico y sus partes constitutivas.

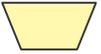
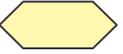
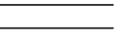
## 10. SIMBOLOS

### 10.1 Símbolos de procesos.

#### 10.1.1 Símbolos básicos.

<b>Símbolo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Instrucciones</b>
	<b>Proceso</b>	Representa cualquier clase de función del procesamiento.

#### 10.1.2 Símbolos específicos.

<b>Símbolo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Instrucciones</b>
	<b>Proceso predefinido</b>	Representa un proceso predeterminado que consiste en una o más operaciones o pasos de programa, que han sido definidos previamente, como una subrutina o módulo.
	<b>Operación manual</b>	Representa cualquier proceso realizado por una persona
	<b>Preparación</b>	Representa la modificación de una instrucción o grupo de instrucciones con el objeto de afectar alguna actividad subsiguiente.
	<b>Decisión</b>	Representa una decisión o una función de tipo conmutable.
	<b>Trabajo en paralelo</b>	Representa la sincronización de dos o más operaciones paralelas

## 10.2 SÍMBOLOS DE LINEAS

### 10.2.1 Símbolos básicos

Símbolo	Nombre	Instrucciones
	Línea	Representa el flujo de los datos o del control.

### 10.2.2 Símbolos específicos

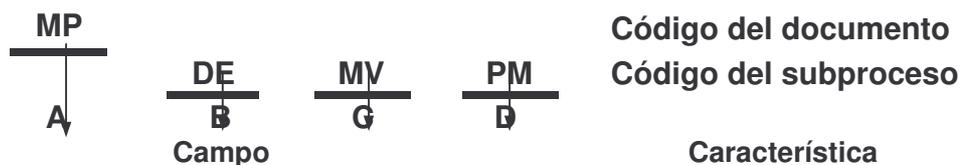
Símbolo	Nombre	Instrucciones
	Transferencia de control	Representa la transferencia inmediata de control de un proceso a otro.
	Línea de telecomunicación	Representa la transferencia de datos por medio de un enlace de telecomunicación.
	Línea de guiones	Representa una relación alternativa entre dos o más símbolos. También se utiliza para circundar un área de acotación.

## 10.3 SÍMBOLOS ESPECIALES

Símbolo	Nombre	Instrucciones
	Conector	Representa una salida a otra parte del diagrama o una estrada desde otra parte del mismo.
	Símbolo de inicio / fin	Representa una salida hacia el exterior o una estrada proveniente de éste.
	Acotación	Añade comentarios descriptivos o notas explicativas para clarificación.
	Elipsis	Se utiliza tres puntos en los diagramas de flujo para representar la omisión de un símbolo o de una serie de símbolos.

## 11. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para codificar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, se deben tener en cuenta las siguientes indicaciones:



- |   |  |
|---|--|
| <b>A</b> Tipo de documento              | <b>MP</b> Manual de Procesos y Procedimientos                |
| <b>B</b> Identificación de Macroproceso | <b>DE</b> Direccionamiento Estratégico                       |
| <b>C</b> Identificación de Proceso      | <b>MV</b> Planificación de la movilidad y la seguridad vial. |
| <b>D</b> Identificación de Subproceso   | <b>PM</b> Planificación de la movilidad vial.                |

## 12. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

A excepción de los formatos, los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben llevar al inicio del documento, un cuadro que indique el nombre y cargo de los responsables por la revisión y aprobación de éste, nombre de quienes lo elaboraron y la ubicación del documento original, como se muestra a continuación:

Cuadro 13. Control de revisión y aprobación de documentos

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaboración:		
Original en:		
	REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:		
Cargo:		
Firma:		

## 13. ARCHIVO

El archivo del Sistema de Gestión de Calidad, estará coordinado por un delegado por parte del Subcomité de Calidad del DATTM, y el espacio físico para su manejo y custodia se localizara en la secretaría de despacho del DATTM.

Los manuales que se deberán de mantener en este archivo serán las actuales y la versión inmediatamente anterior, las demás versiones se enviarán al archivo central según lo disponga el procedimiento respectivo.

Los documentos de archivo del Sistema de Gestión de Calidad, serán las actas, normatividad interna y externa que fundamente este sistema.

## 14. CONTROL DE COPIAS

### 14.1 DISTRIBUCIÓN

Cuando un documento del Sistema de Gestión de Calidad se envía, o se reciben modificaciones de una dependencia, este debe ir acompañada de un listado del personal al cual se debe distribuir, exigiendo que cada uno de ellos informe de recibido, mediante el formato No: F01-GDDRDR

El formato para la realización del informe de recibido es el siguiente, en él también se informa de modificaciones realizadas al documento cuando esto sea pertinente.

Cuadro 14. Distribución de Documentos del SGC

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO No: F01 - GDDRDR
<b>COPIA NUMERADA Y CONTROLADA</b>		Ejemplar Código No. _____
<b>Nombre:</b> _____ <b>Cargo:</b> _____		
Declaro haber recibido una copia del Documento _____, en su versión _____, edición _____.		
Me comprometo a la devolución del ejemplar anterior a mi cargo en un plazo de _____ días.		
Fecha:	Firma: _____	
<b>MODIFICACIONES</b>		
Capítulo No:	Anexos: _____	
Observaciones	_____	
Modificación:	_____	
_____		

### 15.1 CUADRO DE CONTROL

A excepción de los formatos, los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben llevar en al final de los textos un control que especifique la identificación del documento, e indique la posesión de las copias, el nombre y cargo de los responsables de las mismas, los anterior debe registrarse en el formato No: F02-GDDRDR.

Cuadro 15. Control de documentos del SGC

<b>CONTROL DE DOCUMENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			<b>FORMATO No: F02 - GDDRDR</b>
CÓDIGO		VERSIÓN	
FECHA		FOLIOS	
<b>DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN</b>			
No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
<b>COPIA CONTROLADA</b>			
No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
<b>COPIA DE CONSULTA</b>			
No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			

## **Anexo I. Manual de Comunicaciones**

### **1. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO**

El Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, con el propósito de generar una estrategia de comunicación organizacional, ha elaborado el presente documento que contiene las políticas operacionales y las principales estrategias indispensables para el conocimiento y fortalecimiento de la transparencia en la gestión pública.

El modelo de comunicación pública organizacional e informativa, para entidades del estado, surge de la necesidad detectada en el proceso de implementación del Modelo de Control Interno, de construir un instrumento conceptual y metodológico para el diseño de planes de comunicación estratégicos, encaminados a desarrollar el Componente de Control “Comunicación Pública” de la norma MECI 1000:2005, por esta razón el contexto que le da sentido se fundamenta en la cultura organizacional.

### **2. ALCANCE**

El Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, formula las políticas y lineamientos de comunicación en el presente documento, para desarrollar su Plan de Comunicación Organizacional con la respectiva interacción de públicos internos y externos, contribuyendo a la consolidación de una cultura organizacional fundada en los principios y valores, encaminada a movilizar internamente a los servidores públicos en sintonía con los objetivos estratégicos.

### **3. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Caracterizada por la comunicación de sentidos de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de dialogo y colaboración entre los funcionarios del Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, independientemente de la jerarquía del aparato institucional.

El DATTM, tendrá un Plan de Comunicaciones organizacional con base en el cual la desarrollará una relación interactiva con los clientes internos y externos.

### **4. POLITICAS OPERACIONALES**

#### **4.1 EL PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Será proyectado y ejecutado por cada una de las subdirecciones del Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, bajo la coordinación de un funcionario asignado por la dirección para tal fin. Su contenido explorará y desarrollará fundamentalmente los mecanismos internos de comunicación con base en los siguientes aspectos:

- Políticas de comunicación.
- Comunicación organizacional con base en la ruta crítica y el modelo (MCPOI).
- Canales de comunicación interno (Reeditores, carteleras, internet, reuniones semanales, encuentros, etc.)

#### **4.2 FIJACIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

La gestión Comunicacional buscará fijar entre los empleados del Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, los conceptos básicos pero muy nítidos de visión, misión y objetivos institucionales.

Se procurará generar sentido de pertenencia con la realización planificada de reuniones donde haya mucha interlocución, certamen que puede estar compuesto por conferencias (Temas específicos) seminarios (Resultados de investigaciones o estudios) y foros (discusión grupal sobre un tema) que permitan divulgar los Planes de Mejoramiento, enfatizar sobre el papel del funcionario o servidor público, clarificar el papel del Estado y el papel que cumple dentro de su engranaje el ciudadano funcionario.

#### **4.3 LOS SÍMBOLOS DE LA INSTITUCIONALIDAD**

El Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, como una estrategia para generar identidad, enfatizará muy especialmente el simbolismo del logo de la entidad.

#### **5. POLÍTICAS DE COMUNICACION**

La información es un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, por ello se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles.

El Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, implementará mecanismos e impulsará la actualización de los canales existentes de comunicación internos de manera eficaz y fluida.

## **5.1 POLÍTICAS OPERACIONALES**

El Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, liderará el desarrollo de canales de comunicación interna tales como carteleras, documentos circulares, manuales, enlaces de grupo de telefonía o radiotelefonía, celebración de cumpleaños, etc., enfatizando las directrices que emerjan del Concejo de Gobierno como órgano superior de la alta dirección.

## **5.2 LAS CARTELERAS**

Las carteleras serán un espacio de integración e interacción del personal directivo, profesional y operativo del Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, y deben contener información fresca que deberá renovarse semanalmente; contendrá actividades, eventos, indicadores y noticias.

## **6. APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANIA**

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos.

La comunicación es un bien público. El objetivo es brindar servicios de calidad, con calidez y oportunidad, mediante una atención a los problemas en lo posible personalizada, sin evasivas, con mecanismos o vías de escucha, que desmasifique al ciudadano y genere una impresión positiva de eficiencia sobre el aparato municipal. En desarrollo de los principios de *publicidad* y *rendición de cuentas*, se informará periódicamente de la ejecución del Plan de Desarrollo.

### **6.1 LA LÍNEA DIRECTA**

- El DATTM, dispondrá de una línea directa para recibir y direccionar información procedente de la comunidad.
- El encargado de esta línea dispondrá de formatos mediante los cuales distribuirá la información a quien corresponda.
- El trato que el funcionario encargado de esta misión comunicacional será cálido pero serio.

## **5. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

El Departamento Administrativo de Transito y Transporte Municipal, con los medios de comunicación estará fundamentada en los principios de oportunidad, veracidad, libertad, publicidad y equidad publicitaria.

La información es un bien público, pero la estructura actual de la distribución y manejo de los medios ha hecho que el poder mediático sea utilizado con perspectivas mercantilistas y de interés particular. Sin embargo, sería necio desconocer que los medios tienen un gran poder de creación, manejo y manipulación de lo que hoy se conoce como opinión pública.

Por tanto la relación del DATTM, con los medios deberá estar encuadrada dentro de la ética de la libertad de prensa y no podrá ser afectada por cariz, sesgo político alguno o violación de su autonomía. Deberá ser en doble vía, esto es, suministrando información técnicamente elaborada para su apoyo informativo, pero escuchando sus observaciones y críticas por cuanto los espacio periodísticos, dentro del ideal de la objetividad, son un contacto indiscutible con la comunidad. La Oficina de Comunicación Social de la Alcaldía será la encargada y por tanto responsable de coordinar todo lo relacionado con los aspectos comunicacionales de la Entidad y las vocerías frente a los medios.

## **6. INTERACCION INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL**

La interacción informativa de la Alcaldía de Pasto con los organismos de control estará enmarcada por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las ramas del Poder Público.

Los organismos de control político y social deben ser tratados como interlocutores, colaboradores y fuente de generación de información para direccionar y redireccionar políticas públicas de la Alcaldía de Pasto, por tanto debe existir una comunicación fluida, oportuna y eficaz.

## **Anexo J. Instructivo de Atención al Público**

### **1. PRESENTACIÓN**

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto (DATTM) consciente de la importancia de garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios, ha emprendido la necesaria tarea de diseñar e implementar en complementación al Sistema de Gestión de Calidad.

### **2. INTRODUCCIÓN**

Al incorporarse el ciudadano en la exigencia de sus derechos y deberes, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal "DATTM", se concientiza que la percepción en el primer contacto es de vital importancia la preparación del funcionario público al reflejar la imagen corporativa, traducida en la organización institucional hacia sus públicos internos y externos.

Entre los medios de comunicación de los grupos de interés, los más dinámicos se realizan a través de la atención de cara al cliente, por teléfono e internet, siendo el público quien recibe la primera imagen del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal, marcando la diferencia entre volver a hacerlo o no hacerlo. Debemos tener en cuenta que ante una falla en la atención, el usuario extiende ese error a toda la institución debido a que considera esta atención como resultado de la política organizativa implantada.

Con ello queremos reflejar que en cualquier caso, es siempre la imagen del DATTM la que se transmite, por lo tanto el mensaje y/o información debe proporcionarse de manera que transmita:

- Amabilidad y respeto hacia el interlocutor
- Voluntad de servicio
- La misión y filosofía del DATTM.

¿A quién va dirigido? Va dirigido tanto al personal del DATTM que desarrollen habitualmente labores de comunicación y atención al público.

¿Cómo se ha de interpretar? Se trata básicamente de recomendaciones en cuanto a la mejor manera de actuar en el tema de las relaciones personales. Las fórmulas

de cortesía propuestas pueden y deben variarse según el transcurso de la conversación. (Saludo muy cordial - Nombre de la entidad – Nombre de quien atiende – Información)

### **3. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

#### **3.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

##### **3.1.1 Recepción de Llamadas.**

###### *Recibimiento*

- a) En el menor tiempo posible se intentará contestar la llamada, no excediendo de tres el número de tonos.
- b) Al contestar se recomienda utilizar un mensaje de bienvenida, seguido de la identificación de la dependencia y disponibilidad de colaboración, ejemplo “*Buenos días – Oficina de Control Interno – en que le podemos colaborar*”. De este modo se establece de entrada un determinado carácter de formalidad y respeto mutuo antes de la conversación.
- c) Alternativamente si se requiere, se solicitará la identificación del usuario; información que será necesaria cuando se transfiera su llamada a otra persona o cuando la información solicitada así lo requiera.

###### *Desarrollo*

#### **SEGÚN DESTINATARIO**

Lo más común es que el interlocutor realice a continuación su demanda, que será habitualmente de 2 tipos:

- a) Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:
  - Proporcionarle la información si se dispone de ella.
  - Si no se dispone de la información o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada a la dependencia o persona oportuna (Ver TRANSFERENCIA). En cualquier caso comentaremos a nuestro interlocutor la posibilidad de obtener información adicional a través de otros medios o direcciones.

- b) Solicitar la intervención de una persona en particular. Se procederá entonces a la transferencia de la llamada (Ver TRANSFERENCIA).

#### SEGÚN EMISOR

- a) La principal diferencia en la recepción de llamadas según se trate de un emisor interno o externo, reside en la formalidad del trato y en la información dada.
- b) Si bien lo idóneo al recibir una llamada interna es mantener la misma línea de formalidad, es perfectamente admisible suavizar esa rectitud en favor de una conversación más fluida y de una información más rica. No se escatimará esfuerzos a la hora de proporcionarles información en el caso de que solicite la presencia telefónica de alguien en particular: hora a la que volverá, teléfono de contacto, etc.

#### DESPEDIDA

- a) Se agradecerá su llamada o interés, dándole a entender que no ha supuesto ningún esfuerzo satisfacer sus necesidades. Se puede emplear una de las siguientes fórmulas de cortesía en el caso de que se trate de un emisor externo:
- Gracias por su llamada. Buenos días/tardes
  - Gracias por su interés. Buenos días/tardes

### 3.2 RECOMENDACIONES

#### 3.2.1 Preparación y recibimiento

- Tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.
- Tener los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada bien cercanos y de modo que puedan consultarse con una mirada: directorio telefónico del resto del personal administrativo del DATTM que hay en la Web, nombre de los responsables de las unidades, horarios de disponibilidad, etc.
- Sonreír desde el momento en que se descuelga el teléfono: se oye por el teléfono y hace la voz más agradable.

- Ser educado con sus interlocutores sin caer en un tono artificioso, remilgado o empalagoso.

### **3.2.2 Conversación**

- Ser positivo con sus palabras.
- Cuidar el tono y el volumen de la voz. Debe expresar cordialidad y amabilidad.
- Vocalizar adecuadamente. Si es necesario, no dudar en deletrear una palabra.
- Emplear siempre un tratamiento de usted, a no ser que explícita o implícitamente nuestro interlocutor nos pida lo contrario.
- No dudar en reformular la demanda para ver si la hemos entendido bien.
- Permanecer concentrado en la conversación y evitar las distracciones.

### **3.3.3 Despedida**

- Ser especialmente amables y considerados al despedirnos pues de esto dependerá la buena o mala imagen que recuerde de nosotros.
- Si bien las fórmulas de bienvenida pueden considerarse más inmutables, las de despedida pueden variarse. El motivo no es otro que el que la conversación parezca más espontánea y natural, y no tanto un guión preestablecido.

## **4. ATENCIÓN PERSONAL**

### **4.1 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

#### **4.1.1 Cuándo y cómo se debe empezar**

- El tiempo de espera debe ser el mínimo posible.
- Intentar atender a las personas por orden de llegada. De no ser así puede crear susceptibilidades en el resto.
- Las primeras palabras imprimen el tono al resto de la conversación. Se recomienda utilizar una fórmula similar a: "¿En qué puedo ayudarle?"

#### **4.1.2 Cómo mantener la conversación**

- **Analizar el lenguaje corporal.** Intentar adivinar a través de sus gestos posturas y ademanes si están cómodos, si están insatisfechos con la información recibida, si no se atreven a preguntar, etc.
- **Tratamiento de tú/usted.** Dependerá de lo que quiera el público. Es importante hacerle sentir cómodo y un tratamiento demasiado formal puede retraerle a la hora de realizar nuevas demandas o explicarse adecuadamente.
- Proporcionar información complementaria y sugerirle ayuda. Aparte de la que soliciten, se le proporcionará otra adicional pues lo normal es que desconozcan (y por eso no la demandan) muchos datos importantes.
- **Preguntar con delicadeza.** En muchas ocasiones será necesario realizarles algunas preguntas para precisar sus demandas. Se han de efectuar cuidadosamente pues muchas personas pueden pensar que se trata de una intromisión.
- **Escuchar de forma activa.** Mediante gestos (asentimientos con la cabeza, muecas, etc.) o frases cortas, se le dará a entender que seguimos atentamente su conversación.

#### 4.1.3 Cómo finalizarla

- Es la parte que mejor grabada quedará en el solicitante. Por ello, al igual que en la atención telefónica, la despedida debe ser atenta y amable.
- No se puede alargar demasiado la conversación sobre todo si hay más personas a las que atender.

## 5. CORREO ELECTRÓNICO

### 5.1 CONSIDERACIONES GENERALES

**5.1.1 Normas de redacción y contenido.** Su redacción será muy similar a la de las cartas comerciales, si bien es recomendable, incluso, mayor concisión; la lectura en la pantalla es más incómoda y hay gran saturación de mensajes.

#### 5.2.2 Ventajas respecto a otros medios

- Rapidez. Permite una difusión del mensaje casi instantánea, lo cual constituye, a su vez, un inconveniente por que una vez enviado, no hay posibilidad de rectificación.

- **Multidifusión.** Mediante el correo electrónico se puede enviar el mismo mensaje a multitud de destinatarios de modo muy sencillo y rápido a través de la listas de distribución.
- **Confidencialidad.** Es necesario conocer una contraseña para tener acceso al correo.
- **Seguridad.** Con el uso del correo eliminamos el riesgo de no recepción del mensaje, hecho que ocurriría con el teléfono cuando la persona con la que queremos comunicarnos no se encuentra disponible. El correo permanecerá hasta que el receptor repare en su presencia.
- **Recordatorio de citas.** Gracias a que los mensajes recibidos permanecen en la bandeja de entrada (a menos que se borren expresamente), es posible volver a consultarlos para recordarnos un compromiso adquirido.

## **Anexo K. Plan de Capacitación**

### **1. PRESENTACIÓN**

La calidad de la administración pública es directamente proporcional a la calidad de los funcionarios que la aplican. Esta verdad advierte la imperiosa necesidad de abordar el tema de la formación y capacitación de los funcionarios con metas y objetivos orientados a prestar un servicio de calidad a los usuarios de los servidores del estado.

En este contexto, las organizaciones deben establecer programas de capacitación orientados a preparar a los funcionarios en el marco de la misión institucional y dentro de la perspectiva de la cultura del servicio y atención al ciudadano.

### **2. OBJETIVO**

El programa de Capacitación tiene como propósito desarrollar estrategias de formación, capacitación y entrenamiento que respondan a las necesidades y expectativas del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, a través de programas académicos orientados al fortalecimiento de la integridad y mejoramiento del desempeño ético de los funcionarios públicos.

### **3. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Fomentar las habilidades de los funcionarios frente a la óptima utilización de los recursos asignados para el cumplimiento de su función.
- Desarrollar la capacidad de comprensión de los problemas administrativos y operativos, la interpretación de la normatividad y la lógica del razonamiento para la solución de los mismos.

### **4. TEMAS DE CAPACITACIÓN**

Es fundamental puntualizar las necesidades reales en materia de capacitación, con el fin de obtener el perfil deseado del servidor público. Para ello se tuvo en cuenta el Diagnóstico adelantado por el Comité Técnico de Calidad, además de la observación directa aplicada en los puestos de trabajo. Del resultado anterior se identificaron los siguientes temas de capacitación:

- a) Sistema de gestión de Calidad.
- b) Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

- c) Servicio al cliente.
- d) Cultura Organizacional.
- e) Ética pública.
- f) Trabajo en equipo.
- g) Plataforma SIGER para rendición de cuentas.

## **5. METODOLOGIA**

Para el desarrollo del programa de Capacitación se implementará la siguiente metodología:

- División de grupos según necesidades de capacitación.
- Determinación de actividad a realizar.
- Contratación o asignación de personal para realización de la capacitación.
- Realización de capacitación.
- Seguimiento y medición.

## **6. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

En el Programa de capacitación para el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte Municipal de Pasto, se han previsto actividades de talleres, conferencias y seminarios, con la utilización de medios tecnológicos y de documentación legal, con los cuales se soporte la capacitación con el entendimiento claro de los funcionarios.

Cuadro 16. Programa de capacitación

Tema	Actividad	Área a capacitar	Responsable de ejecución	Fecha	Lugar	Hora
Sistema de Gestión de Calidad	Taller de Sensibilización del SGC (NTCGP 1000:2004) y conformación de equipos	Sub. Operativa	Subcomité de calidad, Comité técnico de calidad.	3-4 mayo/2007	Sub. Operativa Av. Santander	5 pm
		Áreas administrativas	Subcomité de calidad, Comité técnico de calidad.	10-11 mayo/2007	Auditorio DATTM, Centro Admivo. Municipal	5 pm
	Taller de socialización de SGC	Sub. Operativa	Subcomité de calidad, Comité técnico de calidad.	8-9 febrero/2008	Sub. Operativa Av. Santander	5 pm
		Áreas administrativas	Subcomité de calidad, Comité técnico de calidad.	10-11 febrero/2008	Auditorio DATTM, Centro Admivo. Municipal	5 pm
Modelo Estándar de Control Interno	Seminario-taller de Formación y socialización equipo MECI	Sub. Operativa	Equipo MECI	5 mayo/2007	Sub. Operativa Av. Stander	5 pm
		Áreas administrativas	Equipo MECI	12 mayo/2007	Auditorio DATTM, Centro Admivo. Municipal	5 pm

Servicio al cliente	Conferencia sobre Atención al usuario en las Entidades públicas	Sub. de Registro, Oficina Jurídica, Servicios generales.	Secretaría de Talento Humano y Apoyo Logístico Municipal	5-6 junio/2007 y 24-25 agosto/2007	Auditorio General Centro Admivo. Municipal	11 am y 6 pm
Cultura organizacional	Taller de Cultura Organizacional	Funcionarios DATTM	Secretaría de Talento Humano y Apoyo Logístico Municipal	21-23 junio/2007	Auditorio General Centro Admivo. Municipal	6 pm
Ética pública.	Taller Ética en la gestión pública	Funcionarios DATTM	Oficina de Control Interno.	16 julio/2007	Auditorio DATTM, Centro Admivo. Municipal	5 pm
Trabajo en equipo	Foro educativo sobre la conciencia del trabajo en equipo	Funcionarios DATTM	Secretaría de Talento Humano y Apoyo Logístico Municipal	10-11 julio/2007	Auditorio General Centro Admivo. Municipal	6 pm
Plataforma SIGER	Taller Rendición de Cuentas (SIGER)	Sub. Financiera	Secretaría de Hacienda Municipal	9-10 marzo/2007	Auditorio General Centro Admivo. Municipal	6pm y 2 pm

Fuente. Plan de capacitaciones, Secretaría de Talento Humano y Apoyo Logístico Municipal.