

**ESTUDIO DE CASO PARA EL INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE
ACACÍAS-META**



ANDRÉS FELIPE GÓMEZ GARCÍA



**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
VILLAVICENCIO**

2022

**ESTUDIO DE CASO PARA EL INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE
ACACÍAS-META**

ANDRÉS FELIPE GÓMEZ GARCÍA

**Informe requisito para optar el título de Ingeniero Industrial
DIPLOMADO EN PRODUCTIVIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
VILLAVICENCIO**

2022

Autoridades Académicas

Fray, José Gabriel MESA ANGULO, O. P.

Rector General

Fray, Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.

Vicerrector Académico General

Fray, José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O. P.

Rector Sede Villavicencio

P. RODRIGO GARCIA JARA, O. P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN, Mg

Secretaria de División Sede Villavicencio

ING. HECTOR MANUEL AVILA SIERRA

Decano de la Facultad Ingeniería Industrial

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	5
Introducción	6
Diseño del caso y preguntas de reflexión	7
Desarrollo y narración del caso.....	8
Gestión estratégica	8
Gestión de la calidad.....	10
Gestión de la seguridad y en el trabajo	11
Gestión de la productividad	12
Gestión ambiental	13
Lecciones y recomendaciones.....	14
Bibliografía	15
Anexos	17

Lista de Anexos

Anexo 1. Análisis PESTEL.....	17
Anexo 2. Análisis DOFA.....	18
Anexo 3. Análisis CAME	19
Anexo 4. Matriz BCG.....	19
Anexo 5. Matriz de crecimiento ANSOFF	20
Anexo 6. Matriz de McKinsey.....	21
Anexo 7. Estudio de tiempos ITTA	23
Anexo 8. Encuesta de satisfacción ITTA.....	26
Anexo 9. Matriz Carga Laboral Área Trámites ITTA	29
Anexo 10. Porcentajes rubros ingresos 2021 ITTA.....	32
Anexo 11. Actualización de Formatos Unidad de Correspondencia-Formato Excel Unidad de Correspondencia ITTA	33

Anexo 12. Plan de acción ITT	34
Anexo 13. Diagrama de Ishikawa.....	34
Anexo 14. Diagrama de Pareto	35
Anexo 15. Indicadores de causas y subcausas	36
Anexo 16. Gráfico de control general de Tramites.....	36
Anexo 17. Acciones de implementación	38
Anexo 18. Formato ATS ITTA.....	39
Anexo 19. Formato 5S ITTA	41
Anexo 20. Formatos de BP Buenas prácticas ITTA	43

Resumen

En el ITTA, entidad pública dedicada a prestar servicios de tránsito y transporte en la ciudad de Acacías-Meta, por medio de trámites, actividades de control y cultura ciudadana para mejorar la movilidad de la ciudad donde actualmente se realizan las pasantías profesionales, se evidencio por medio de observación y medición de atención haciendo uso de una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios de Acacías-Meta, que existe un problema de productividad en el área de Tramites del Instituto. Teniendo en cuenta que un estudio de caso ayuda a entender mejor el funcionamiento de las empresas, aplicando o analizando nuevas formas de ver los procesos internos dentro de las entidades, estos casos de estudio tienden a centrar sus ideas en datos obtenidos cualitativamente como es este caso, el cual se efectuó realizando observaciones, entrevistas, recolección de datos y archivo propio de la entidad para así lograr un estudio de caso solido que reúna información útil y veraz para los temas pertinentes. Por lo cual aplicando lo visto durante el desarrollo del Diplomado de Productividad y Gestión Integral se realizara una propuesta de mejoramiento para el área de Trámites de la entidad, iniciando con la Gestión Estratégica donde se definen las generalidades de la empresa y el análisis situacional, aplicando matrices y realizando análisis para una toma de decisión dentro de la empresa, seguido del módulo de Gestión de la Calidad revisando la Norma técnica ISO 9001 para lograr un buen desarrollo normativo, seguido se analizó el módulo en Seguridad y Salud en el Trabajo donde se tuvo en cuenta toda la legislación colombiana en cuanto al tema de Seguridad y Salud en el Trabajo para evidenciar el análisis de trabajo seguro, luego se revisó la Gestión de la Productividad donde de forma general se evidencio el análisis de posibles técnicas que mejoren la productividad en el Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias, específicamente en el área de Trámites, finalmente se revisó el módulo de

Gestión Ambiental donde de forma general se tiene en cuenta las falencias y posibles mejoras por medio de un análisis cualitativo dentro de la entidad.

Palabras clave: Gestión estratégica, gestión de la calidad, gestión de la productividad, gestión de la salud y seguridad en el trabajo y gestión ambiental.

Introducción

El Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías - ITTA, es una entidad pública dedicada a prestar servicios de tránsito y transporte en la ciudad de Acacías-Meta, realizando trámites, actividades de control y cultura ciudadana para mejorar la movilidad y de acuerdo a los requisitos aplicables de la normativa nacional. las normas de tránsito para reducir los accidentes. (Acacías, s.f.) Como entidad pública es necesario cumplir con las normas vigente para tener una dirección estratégica en cuanto al desarrollo de sus habilidades, cumplir con los estándares, racionalizar los procesos administrativos y hacer reformas que mejoren su desarrollo del proceso.

Se observó por medio de encuesta realizada a los usuarios del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías (*Ver Anexo 8. Encuesta de satisfacción ITTA*) por la cual se establecía el nivel de satisfacción acerca del servicio ofrecido por la entidad, además por medio de la elaboración de estudio de carga laboral (*Ver Anexo 9. Matriz Carga Laboral Área Trámites ITTA*) en compañía de la Jefe Administrativa y Financiera junto con el Profesional de Recursos Humanos de la Institución para así mismo darle seguimiento al área de Tramites de la entidad, finalmente se realizó un estudio de tiempos (*Ver Anexo 7. Estudio de tiempos ITTA*) definiendo así el tiempo máximo para lograr la óptima atención al usuario y lograr generar estrategias que permitan el mejoramiento del servicio en general. E Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías-Meta como entidad pública dedicada a prestar servicios de tránsito y transporte en la ciudad de Acacías-Meta, por medio de trámites, actividades de control y cultura ciudadana para mejorar la movilidad de la ciudad debe prestar dicho servicio de una forma eficaz, correcta y bajo estándares mínimos brindados por la norma y el Ministerio de Transporte Nacional.

El estudio de caso a realizar es la “falta de productividad dentro del área de Trámites del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías-Meta” definiendo así un área en específico que reúne todos los requisitos para el caso de estudio, además de realizar aplicaciones y observaciones directas que permitan su debido estudio. Se realiza una observación para definir estrategias que permitan dar cumplimiento a la gestión de la Institución definiendo la falta de productividad en el

área, la calidad del servicio y los tiempos de espera. Por otro lado, se realizó un análisis en cuanto al área de seguridad y salud en el trabajo, la gestión ambiental y la gestión estratégica para lograr una unión y solidificación de conocimientos encaminados a una misma área en específico.

La falta de productividad de productividad del área de Trámites del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías, enmarcando así cada módulo de gestión estratégica, calidad, productividad, de salud y seguridad en el trabajo y la gestión ambiental. En cuanto a la gestión estratégica se analizaron las matrices de PESTEL, DOFA, CAME, BCG, ANSOFF y MCKINSEY para así lograr analizar donde se encuentra la empresa, la formulación y la implantación teniendo en cuenta nuevas formas de creación de valor en la empresa, logrando así una gestión de cambio dentro del proceso en general. En la gestión de calidad se tuvo en cuenta la norma ISO 90001 por medio del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) para que así se puedan definir la planeación ideal y generar un control de calidad o aseguramiento de la misma. En la gestión en seguridad y salud en el trabajo es importante definir la legislación y la normatividad que la define, además de observar la empresa en que punto esta en cuanto a esta gestión para así mismo definir los cambios, propuestas o implementar un análisis de trabajo seguro. En cuanto a la gestión de productividad se identifica la cooperación en el lugar de trabajo, algunos métodos de mejoramiento empresarial y creación de valor dentro de la entidad. Finalmente, en el módulo de gestión ambiental se analizó e identifiqué las falencias en cuanto al tema ambiental y sus posibles cambios teniendo en cuenta el servicio de la empresa que en este caso es manejo de papelería y energía, además por medio de formatos de verificación que se realizaron dentro de la empresa que permitieron ver el aspecto ambiental del área.

Diseño del caso y preguntas de reflexión

El Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías-Meta como entidad pública que brinda a los usuarios servicios de tramites, dentro de su desarrollo de procesos es importante darle solución y mejorar el procedimiento en el área de trámites para que sus actividades cumplan con los estándares básicos y cumplimiento ante la normatividad, se evidencio que en el área de tramites existen falencias encaminadas a la falta de organización empresarial, falta de conocimiento de responsabilidades y demoras en los tiempos de servicio para cada usuario, además de problemas en cuanto a la distribución de carga laboral donde se define que para realizar las actividades dentro del área es necesario contratar 20 personas y actualmente se encuentran prestando sus servicios 18 personas, es por esto que se denoto esta área y este problema de productividad como critico dentro

del desarrollo de las actividades que la entidad presta a la comunidad. Es por esto que junto con el personal profesional del Instituto como el Profesional de RRHH, la jefe Administrativa y Financiera y la jefe de Control Interno se proponen estrategias para el área de Tramites dentro del Instituto de Tránsito y Transporte de AcacíasMeta y así mismo mejorar la gestión administrativa de un eje fundamental de la empresa, brindándole a la entidad el 48% de sus ingresos anuales según el presupuesto anual del Instituto. (Acacías, s.f.) (Ver Anexo 10. Porcentajes rubros ingresos 2021 ITTA)

Las preguntas de investigación que se realizaron fueron las siguientes:

- ¿La administración del Instituto cuenta con estudios realizados en el área de Tramites para conocer la adecuada planeación estratégica?
- ¿El cumplimiento de la norma ISO 9001 se tiene en cuenta para desarrollar las actividades de la entidad y se lleva el seguimiento?
- ¿Existe un plan de Seguridad y Salud y trabajo el cual se realice el seguimiento del cumplimiento por parte de los servidores públicos?
- ¿Existen Trámites parcialmente digitalizados para disminuir el tiempo de atención al usuario?
- ¿En el área de tramites se lleva a cabo un análisis de la situación ambiental por medio de formatos que faciliten su análisis?
-

Desarrollo y narración del caso

Gestión estratégica

De acuerdo a lo anteriormente nombrado se realizará un diagnostico situacional para el área de tramites del ITTA, empresa dedicada a prestar servicios de tránsito y transporte en la ciudad de Acacías-Meta, realizando trámites, actividades de control y cultura ciudadana para mejorar la movilidad y de acuerdo a los requisitos aplicables de la normativa nacional. las normas de tránsito para reducir los accidentes dentro de la ciudad. (Acacías, s.f.)

Creación de valor: Es importante para el Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías estar a la vanguardia de procesos y nuevos procedimientos adoptados por el Ministerio de Transporte e incluso la Alcaldía Municipal para su mejoramiento continuo, por ello se realiza una inspección de las posibles mejoras en cuanto al área de Tramites, hallando así que para poder fidelizar a los

usuarios y empresas cercanas a la entidad es necesario. Primero, tener en cuenta las resoluciones y normatividad que regulan los procesos del área, segundo ofrecer un servicio de calidad, con buena ubicación y facilidad en cuanto a su servicio y tercero tener en cuenta que al disminuir el tiempo de espera los usuarios se incrementarían de forma virtual ya que no habría la necesidad de acercarse a las instalaciones y se daría cumplimiento a la normativa que exige la digitalización de los procesos dentro de cada entidad pública del país (Normatividad para digitalización de archivos.), migrando la información para que sea de fácil acceso para los usuarios y de mejor seguimiento para las entidades (Mejorando los informes y resultados obtenidos). (Arango, Archivo General de la Nación Colombia, 2000) (Arango, Función Pública, s.f.) (Gallego, 2009) (Orozco, 2019)

Realizando las matrices vistas en el diplomado de Productividad y Gestión Estratégica, las cuales fueron: PESTEL (*Ver Anexo 1. Análisis PESTEL*) (Business&LawSchool, s.f.), DOFA (*Ver Anexo 2. Análisis DOFA.*) (Ballén, 2012), CAME (*Ver Anexo 3. Análisis CAME*) (Galiana, 2021),

BCG (*Ver Anexo 4. Matriz BCG*) (Empresa, 2021), ANSOFF (*Ver Anexo 5. Matriz de crecimiento ANSOFF*) (Molera, 2020) y MCKINSEY (*Ver Anexo 6. Matriz de McKinsey*) (Roldán, s.f.). Se puede determinar y constatar el problema dentro del área de trámites, generando así evidencias que permitan enfocarse en el área para solucionar los problemas que básicamente se centran en la falta de organización dentro del área, falta de personal y mejora de procesos.

Respecto a la implementación de estrategias de nuevas tecnologías el Instituto implemento la impresión de carnets institucionales, la señalización por medio de maquina adquirida por la entidad y por medio del mejoramiento de procesos internos, en este caso se realizó y se aplicó con acompañamiento del área Administrativa y Financiera, junto con Control Interno y Recursos Humanos un formato de Excel con macros que permita el manejo de la Unidad de Correspondencia dentro del área de Trámites, facilitando así y depurando tiempo muerto dentro de este proceso, formato que permitió un ajuste de personal en cuanto a movimientos internos definiendo así una nueva forma de organización que permita el buen desarrollo de las actividades diarias. (*Ver Anexo 11. Actualización de Formatos Unidad de Correspondencia-Formato Excel Unidad de Correspondencia ITTA*).

La actualización de la página WEB del Instituto se hace diariamente nutriéndola con resoluciones, decretos o circulares que se emiten diariamente en la Institución, pero cabe resaltar que es necesario migrar la información de los procesos y logra que los procesos en si se puedan realizar parcialmente en línea, facilitando el trámite para los usuarios y permitiendo que las herramientas tecnológicas permitan flexibilizar el trabajo y permitan facilitar los análisis

ejecutivos tanto para los servidores como para los jefes de áreas en general. Los canales actuales de la institución se realizan por medio de correo certificado, la ventanilla de la Unidad de Correspondencia y por medio del teléfono celular o WhatsApp, cuando se envía información por medio de mensajes telefónicos no se evidencia la posible remisión por parte de los trabajadores, por esto se sugiere enviar por medio de correo certificado, específicamente por medio de una extensión de Google que permite enviar correos masivos a todo el personal administrativo y/o operativo de la entidad.

Es importante recalcar que la transformación digital en nuestro país actualmente ha venido creciendo y de acuerdo al diagnóstico la empresa necesita realizar una reestructuración interna que permita visibilizar las aplicaciones para la transformación tecnológica, permitiéndose así cambiar la percepción de la ciudad hacia la entidad y permitiéndose facilitar los procesos, sintetizarlos y analizarlos de una manera óptima y eficaz. Actualmente la empresa no habla de transformación digital e innovación, pero es necesario establecer una ruta o plan de acción que permita articular estas decisiones, estudios, posibles planes o estrategias planteadas para implementar la transformación digital.

Gestión de la calidad

Basados en el análisis situacional de la empresa descrito en la gestión estratégica realizada en el Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías, entidad dedicada a prestar servicios de tránsito y transporte en la ciudad de Acacías-Meta. Es necesario por medio de la matriz de Ishikawa, una matriz de calidad que nos ayuda a determinar las causas, causas secundarias y el problema para analizar los factores que están involucrados en el desarrollo del proceso. (Jeison, 2018) Realizando un análisis de la matriz (*Ver Anexo 13. Diagrama de Ishikawa*) (*Ver Anexo 14. Diagrama de Pareto*) como resultado cualitativo que la causa del problema de productividad dentro del área de tramites se debe a la falta de conocimiento de las funciones, la duplicidad de funciones y la falta de adquisiciones tecnológicas que permitan el desarrollo y la mejora continua del proceso. (*Ver Anexo 15. Indicadores de causas y subcausas ITTA*)

Teniendo en cuenta la norma ISO 9001 que determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad eficiente dentro de las empresas, además por medio de ser una norma con enfoque en procesos y haciendo uso del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), se realizó un control estadístico de la calidad del servicio mediante una gráfica de control, proceso que se realizó en apoyo al área de RRHH y SGSST haciendo uso de una encuesta de satisfacción para

continuar con el control de usuarios dentro del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías. Proceso que se realizó de forma general para compararlos con los tiempos presupuestados dentro del estudio de carga laboral (*Ver Anexo 16. Gráfico de control general de Trámites*). Se tiene como resultado que en general el área de trámites cumple con los tiempos de respuesta, teniendo en cuenta las variables internas y externas del Instituto. Se tiene en cuenta que el proceso de cada trámite está dentro del tiempo estimado, pero se concluye que los tiempos de límite superior son altos ya que normalmente se evidencian este tipo de problemas.

Se determinaron estrategias de acción por medio del análisis del capítulo 6 de la norma ISO 9001, el cual determina la Evaluación del desempeño y las acciones de implementación, dando como posibles acciones implementar herramientas de seguimiento para el área de trámites de la entidad, seguimiento al SIG de la empresa y efectuar ajustes en cuanto a distribución y contratación dentro del área (*Ver Anexo 17. Acciones de implementación*) (Internacional, 2015)

Gestión de la seguridad y en el trabajo

Teniendo en cuenta que la entidad donde se realiza el estudio de caso es una entidad pública dedicada a prestar servicios de trámites y dentro de sus procesos misionales establece la gestión del tránsito, la gestión de trámites y la cultura y seguridad vial, por esto se aplicó un ATS (Análisis de trabajo seguro) dentro del área de trámites, para definir si el área requiere modificaciones o establecer estrategias que mitiguen los posibles riesgos dentro de la misma. Un ATS es una herramienta que facilita el análisis de medidas efectivas, identifica y elimina posibles pérdidas dentro del proceso, es una herramienta que sirve para todos los procesos y permite determinar los procesos con mayor probabilidad de accidentes. (Orihuela, 2012)

Se realizó un ATS concluyendo que el área de trámites de la entidad posee posible riesgo eléctrico y goteras en su espacio de trabajo, es necesario revisar y solucionar cualquier posible falla dentro de las instalaciones, para esto es importante inspeccionar las áreas críticas (los puntos de riesgo eléctrico y las goteras que caen en el archivo y material tecnológico) para luego generar un plan de soluciones, socializarlo y ejecutarlo en el menor tiempo posible, generando así mejoras dentro del área. (*Ver Anexo 18. Formato ATS ITTA*)

Finalmente se revisó y verificó el cumplimiento de las afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral SSSI, teniendo en cuenta que todo trabajador (Funcionario o Contratista) debe estar afiliado a Salud EPS (Entidad promotora de salud) / POS (Plan obligatorio de salud) y a un Fondo de Pensiones y a Riesgos Laborales. Como funcionario además debería estar afiliado a Fondo de

Cesantías y a Cajas de Compensación Familiar ICBF/SENA/COFREM. Teniendo en cuenta esto y realizando una inspección cualitativa junto con la Profesional a cargo del área de SGSST dentro de la entidad, verificando las tablas de relación de cada funcionario y contratista, el Instituto cuenta con un 100% de cumplimiento, esto debido al enfoque público, orden dentro del proceso de contratación y manejo interno del profesional de RRHH junto con la profesional de SGSST que analizan y poseen estadísticas mensuales acerca del estado actual de la empresa en cuanto a las afiliaciones.

La entidad cuenta con un Comité Paritario de SST (COPASST) que se encarga de proponer mejoras en medidas que mantengan la salud en los lugares de trabajo, además de vigilar y generar ideas ante posibles eventualidades, este comité está compuesto por funcionarios de cada área y el jefe, generando así un espacio de toma de decisiones en conjunto. (Cataño, 2021)

Gestión de la productividad

En cuanto a la gestión de la productividad, considerando que el Instituto de Tránsito y Transporte es una entidad que ofrece servicios de trámites, se aplicó el método 5s (Seiri-Clasificación, Seiton Organización, Seiso-Limpieza, Seiketsu-Estandarizar, Shitsuke-Seguir Mejorando), un método que permite ver el estado de las áreas de la empresa, definiendo la importancia de mantener ordenado, estructurado y limpio el entorno laboral para que las actividades se puedan realizar con mayor efectividad. Para aplicarlo es necesario clasificar los elementos del área en el que se aplicara, luego ordenar los elementos de los escritorios teniendo en cuenta que se necesita y que se podría archivar o guardar, luego limpiar el espacio laboral, después verificar que todo este ordenado y finalmente mantener el orden y la disciplina dentro del área. (Drew, 2021)

Al aplicar el método 5s por medio de un formato de verificación (Bogotá, 2018) al Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías-Meta, por medio de un proceso cualitativo se define que el área de Trámites cumple con un 60% de los criterios de evaluación. Al momento de clasificar la entidad no clasifica los archivos digitales y físicos teniendo en algunos casos duplicidad de documentos y repetición de actividades de archivo, además de una falta de identificación de carpetas, en manejo de archivos. En la organización no se tiene un lugar fijo para las herramientas de oficina dentro del área, asimismo por falta de organización se suele perder el orden del proceso y difiere en el tiempo de atención al usuario. En la limpieza, la entidad si cumple satisfactoriamente con el ítem de evaluación, solo se observa polvo y falta de limpieza profunda dentro del área.

Cuando continuamos a observar la estandarización, el Instituto no posee incentivos por mejoras del proceso por parte de los colaboradores, además de sugerir la importancia de mantener el seguimiento a las áreas del Instituto para comparar las inspecciones que se deberán realizar constantemente dentro del área. Y en cuanto a la disciplina, la entidad cuenta con cordial trato, los colaboradores usan las áreas específicas para la toma de alimentos y los equipos se apagan mientras no estén en uso. (*Ver Anexo 19. Formato 5S ITTA*)

Además de sugerir herramientas que faciliten y generen un mejoramiento no solo en el área de Trámites sino en la entidad en general, herramientas que se pueden aplicar según análisis cualitativo, tales como Análisis Posterior a la Acción, analizando si todo sale según lo previsto, que se aprendió durante el proceso y que cambios se efectuarían. Y el tablero de anuncios que actualmente mejora la comunicación interna y externa dentro de la entidad.

Gestión ambiental

Puesto que se realizó el análisis de la gestión estratégica, de calidad, de seguridad y salud en el trabajo y de productividad es necesario analizar la Gestión Ambiental de la empresa, brindando sugerencias y estrategias que permitan articular el eje ambiental como parte fundamental de la entidad. El Instituto de Tránsito y Transporte como entidad pública dedicada a prestar el servicio de trámites a los usuarios, debido a su gran uso de papel es necesario realizarse un plan ambiental o establecer estrategias ambientales que permitan contribuir al medio ambiente y articular estas estrategias con sus objetivos, además de darle cumplimiento a la norma ISO 14001, norma que estipula los alcances para la calidad de la empresa en cuanto al tema medioambiental. (*Zarza, 2022*)

Por medio de lista de requisitos y verificación de Buenas Prácticas Ambientales se evalúa la situación general del área de tramites en cuanto al desperdicio de agua, residuos sólidos, uso energético, buenas prácticas para el control de equipos y la gestión ambiental, dando como resultados: La entidad deberá contemplar un plan de consumo, verificación e identificación de riesgos en cuanto a sus conexiones de agua, por medio de inspecciones periódicas. El Instituto podría generar cambios en sus desechos finales, por medio de la división o separación de los residuos sólidos, realizando campañas a sus empleados y reciclando el desperdicio de papel de todas sus áreas. Para un ahorro energético dentro de la entidad es necesario establecer, ordenar y controlar el uso de la energía por medio del mantenimiento de los equipos que lo requieran, usar la energía con el nivel necesario, además de una inspección de los aires acondicionados e

implementar un sistema de desconexión que permita su apago de forma controlada. En cuanto al control de equipos es necesario realizar mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo que permita el buen desarrollo del proceso dentro del área, realizando inspecciones de mantenimiento para cada colaborador del proceso. Por último, teniendo en cuenta la lista de requisitos y verificación de buenas prácticas para el control de la gestión ambiental la organización deberá contar con una política ambiental que permita el mejoramiento continuo de la empresa e implementación de un plan de mejoramiento ambiental que permita prevenir y eliminar la contaminación por parte de la entidad para crear conciencia colectiva. (Ver Anexo 20. Formatos de BP Buenas prácticas ITTA)

Lecciones y recomendaciones

Durante el proceso de aplicación de matrices, formatos y estrategias establecidas para realizar una mejora en el proceso del Área de Trámites del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacías-Meta y teniendo en cuenta lo aprendido en el Diplomado de Productividad y Gestión Integral, comprendí que es necesario realizar un análisis situacional de la empresa para realizar cualquier estudio de caso, seguido de aplicar matrices que permitan evidenciar, analizar y sobre todo generar información que produzca estrategias para lograr mejorar cualquier área de las empresas, finalmente generar estrategias que sean aplicables respecto a la entidad, que solucionen los problemas y permitan llevar el seguimiento siempre y cuando se socialice con la dirección y este sea autorizado.

En cuanto a las aplicaciones generadas en la entidad de Tránsito y Transporte de Acacías-Meta se tienen las siguientes recomendaciones:

- Al realizar el diagnóstico situacional de la entidad de Tránsito y Transporte de Acacías, por medio de una encuesta de satisfacción y su análisis se definió el problema principal dentro del área de trámites, que se deriva de la falta de productividad dentro de la misma, problemas en cuanto a tiempos de espera, manejo de procesos y estandarización de procesos. Por lo cual es necesario realizar una modificación del proceso de cada trámite, un estudio de carga laboral que permita observar si los colaboradores están sobrecargados o no y por último un estudio de tiempo.
- La entidad deberá reforzar su plan ambiental, para tomar acción en mejora continua dentro de su SIG. Además de generar cambios de productividad aplicando distintas técnicas en el área de trámites y las demás de la empresa.

- Estandarizar, realizar una mejora continua de sus procesos y apostarle a una transformación tecnológica es importante para el entorno empresarial actual, entorno que actualmente es pionero en la competitividad corporativa. Como entidad pública es importante aportar al mejoramiento continuo del servicio y por ello aplicar matrices que permitan evidenciar, estandarizar y controlar los procesos es una estrategia importante para la mejora continua.

Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (31, octubre de 2018). *Formato Lista de chequeo Programa 5 “S”*.
<https://sgc.dadep.gov.co/8/5/127-FORGT-39.pdf>
- Blogdelacalidad (2020). *Diagrama de Ishikawa*. <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>
- Cataño, W. J. (25 de noviembre de 2021). *Funciones del responsable en SGT y COPASST en SGT..*
<https://blog.direccionelectiva.com/sst/blog-direfe-funciones-copasst-sst-0>
- Congreso de la República de Colombia. (14, Julio de 2000). *Ley 594 de 2000*. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.44093. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Congreso de la República de Colombia. (18, agosto de 1999). *Ley 527 de 1999*. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 43.673.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4276>
- Drew. (2021). *¿Cómo aplicar el método de 5S en la oficina?* <https://blog.wearadrew.co/como-aplicar-el-metodo-de-5s-en-la-oficina>
- Eserp Business & Law School (s.f.). *¿Qué es y cómo hacer un análisis PESTEL?*
<https://es.eserp.com/articulos/que-es-analisis-pestel/>
- Galiana, P. (2021). *¿Qué es un análisis CAME y cómo se hace?* <https://www.iebschool.com/blog/que-es-un-analisis-came-y-como-se-hace-marketing-digital/>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec). (2015). *NTC-ISO:9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*

- <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias (s.f.). *Información general*.
<https://www.transitoacacias.gov.co/>
- Ministerio de Transporte de Colombia (01, Octubre de 2009). *Resolución 004775 de 2009*, por la cual se establece el manual de trámites para el registro o matrícula de vehículos automotores y no automotores en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 47.490.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=37614>
- Ministerio del Transporte de Colombia. (2019). *Resolución 0003282 de 2019*. Por la cual se establece los requisitos y el procedimiento especial para el registro de propiedad de un vehículo a persona indeterminada.
https://vusstaticweb.blob.core.windows.net/strapiimagenesdev/2019_Resolucion_0003282_aaa4a24113.pdf
- Orihuela, P. (2012). *Análisis de trabajo seguro (ATS): ¿los obreros lo entienden?*
http://www.motiva.com.pe/articulos/El_Analisis_Trabajo_Seguro.pdf
- Roldán, P. N. (s.f.). *Matriz de Mckinsey*. <https://economipedia.com/definiciones/matriz-de-mckinsey.html>
- Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) (2021). *¿Qué es la matriz BCG? ¿Para qué sirve y cómo se realiza?* <https://www.unir.net/empresa/revista/matriz-bcg/>
- Universidad Nacional de Colombia. (2013). *Guía análisis DOFA*.
http://www.odontologia.unal.edu.co/docs/claustroscolegiaturas_20132015/Guia_Analisis_DOFA.pdf
- Zarza, N. (01, marzo de 2022). *Política ambiental: qué es y ejemplos*.
https://www.ecologiaverde.com/politica-ambiental-que-es-y-ejemplos-42.html#anchor_3

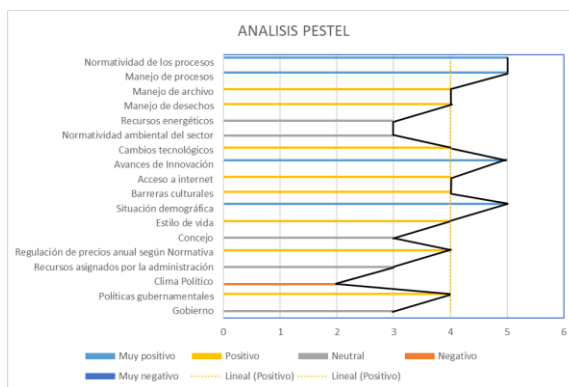
Anexos

Anexo 1. Análisis PESTEL

• Análisis Externo Pestel

P (Político)	E (Económico)	S (Social)	T (Tecnológico)	E (Ecológico)	L (Legal)
Gobierno: Como ente público depende del área política del municipio, el departamento y el país. Políticas gubernamentales: Depende de políticas que se actualizan para el desarrollo de sus procesos. Clima Político: La entidad directamente depende del ambiente político ya que es un ente descentralizado de la Alcaldía de Acacias.	Recursos asignados por la administración: Depende de la administración el rubro que se le da al ITTA. Regulación de precios anual según Normativa: Según actualizaciones UVT se asignarán los precios de los procesos. Concejo: Los ingresos por concepto de derechos de tránsito solamente podrán cobrarse de acuerdo con las tarifas establecidas	Estilo de vida: Depende del estilo de vida del municipio de Acacias como ciudad. Situación demográfica: Datos sobre la evolución de algunos factores sociales y económicos en el municipio que aportan información al proceso. Barreras culturales: Diferencias de conocimientos entre la entidad y el municipio que impide la comprensión y el impacto de la entidad.	Acceso a internet: La entidad cuenta con servicio de internet adecuado para sus procesos. Avances de Innovación: Depende de la innovación mejorar en sus procesos. Cambios tecnológicos: Cambios tecnológicos que facilitan el desarrollo.	Normatividad ambiental del sector: Normativa que regula en forma general en el área ambiental de la empresa. Recursos energéticos: Ahorro de energía, manejo de recursos energéticos y mejoras. Manejo de desechos: Disposición final de desechos (papel)	Manejo de archivo: La ley 594 de 2000 establece los requisitos y condiciones que se deberán cumplir en el proceso de custodia, manejo y archivo de documentos públicos. Manejo de procesos: Los procesos se llevan a cabo mediante resoluciones y normas para el desarrollo de los mismos. Normatividad de los procesos: La normatividad del Ministerio de Transporte rige esta entidad pública.

		1	2	3	4	5
		Muy negativo	Negativo	Neutral	Positivo	Muy positivo
DIMENSIÓN POLITICA	Gobierno			3		
	Políticas gubernamentales				4	
	Clima Político		2			
DIMENSIÓN ECONOMICA	Recursos asignados por la administración			3		
	Regulación de precios anual según Normativa				4	
	Concejo			3		
DIMENSIÓN SOCIAL	Estilo de vida				4	
	Situación demográfica					5
	Barreras culturales				4	
DIMENSIÓN TECNOLOGICA	Acceso a internet				4	
	Avances de Innovación					5
	Cambios tecnológicos				4	
DIMENSIÓN ECOLOGICA	Normatividad ambiental del sector			3		
	Recursos energéticos			3		
	Manejo de desechos				4	
DIMENSIÓN LEGAL	Manejo de archivo				4	
	Manejo de procesos					5
	Normatividad de los procesos					5



Anexo 2. Análisis DOFA.

Análisis DOFA

FODA	Internos	Externos
Factores Positivos	<p>F (Fortalezas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado para el desarrollo de sus procesos Sistema de gestión integrado solido Organización dentro de la empresa permitiendo el desarrollo habitual y mejora de sus procesos 	<p>O (Oportunidades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento compartido en el área de trámites del ITTA Diferentes puntos de vista en cuanto al personal contratista de la entidad Ubicación del ITTA, facilitador de procesos dentro del departamento
Factores Negativos	<p>D (Debilidades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Inconvenientes en el desarrollo de los procesos en el área de tramites Desconocimiento de funciones para el debido desarrollo de las actividades Cambio constante del personal generando pérdida de conocimiento 	<p>A (Amenazas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación de institutos descentralizados en otros municipios del departamento Mejora constante de la competencia (racionalización de procesos) Gobierno como apoyo de la entidad

ANÁLISIS	Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	<p>F-O (Estrategia máx-máx)</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar con la contratación de personal capacitado generando conocimiento útil para la entidad Actualizar constantemente los puntos estratégicos del SGI teniendo en cuenta los funcionarios, contratistas y usuarios Mejora continua de la organización interna de la entidad facilitando el desarrollo de los procesos 	<p>D-O (Estrategia min-máx)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar los procesos en el área crucial de la entidad que es Tramites para impulsar la competitividad Claridad sobre manual de funciones y procesos dentro de las áreas para mejorar y disminuir riesgos en los procesos Implementar apoyo en el área de RRHH para la contratación, capacitación y evaluación de colaboradores competentes.
Amenazas	<p>F-A (Estrategia máx-min)</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo planes estratégicos dentro de la empresa que establezcan las metas de la entidad Organigrama y funciones claras para que no existan incongruencias dentro de la entidad Implementar la racionalización de procesos dentro del SGI para realizar una transformación digital 	<p>D-A (Estrategia min-min)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora de procesos por medio de la innovación en la página web evitando así el transporte hasta la entidad Estar en la vanguardia en cuanto a la racionalización de procesos y mejora continua dentro del área de Tramites de la entidad Lograr que la entidad genere beneficios corporativos por medio de aumento de sus capacidades y aumento de usuarios

Anexo 3. Análisis CAME

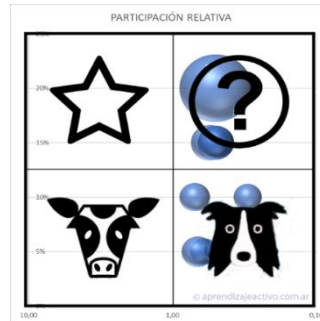
Análisis CAME

CAME	Oportunidades	Amenazas
Debilidades	<p>C (Corregir debilidades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Incrementar el conocimiento compartido en el área de Trámites generando la interacción y el resultado de conocimientos interdisciplinarios, aumentando su capacidad de planta y mejorando procesos dentro del área. 	<p>A (Afrontar amenazas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejorar los procesos, estandarizarlos y socializarlos al personal y a los usuarios para racionalizar algunos procesos que generen demoras dentro del proceso. Logrando así un aumento gradual de usuarios de los municipios aledaños y así mismo beneficio económico para la entidad.
Fortalezas	<p>M (Mantener fortalezas)</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualizar constantemente el SGI para maximizar los procesos y obtener el mayor beneficio, además de cumplir con los planes estratégicos dentro de la empresa. 	<p>E (Explotar oportunidades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Contratar personal interdisciplinario para lograr mejora en procesos estratégicos de la entidad, actualización del SIG para implementar procesos de innovación constante y de forma general una mejora continua dentro del Instituto.

Anexo 4. Matriz BCG

• Matriz BCG

SERVICIOS ITTA	CANTIDAD DE TRÁMITES	PARTICIPACIÓN	CANTIDAD DE TRÁMITES COMPETENCIA SECRETARÍA DE MOVILIDAD V/C/D	CRECIMIENTO DEL MERCADO	PARTICIPACIÓN RELATIVA
Inscripciones al RUNT	10	2%	30	5%	0,33
Pago de COMPARENDOS	30	5%	100	10%	0,30
Pago de LIQUIDACIONES	30	5%	50	5%	0,60
Acuerdos de PAGO	20	3%	50	5%	0,40
Liquidaciones de PAGOS	20	3%	40	5%	0,50
Verificación y validación de TRÁMITES	50	8%	100	15%	0,50
MATRICULA/REGISTRO	6	1%	20	5%	0,30
TRASPASO	6	1%	20	5%	0,30
TRANSLADO MATRICULA / REGISTRO	6	1%	20	5%	0,30
RADICADO MATRICULA / REGISTRO	6	1%	20	5%	0,30
CAMBIO DE COLOR	4	1%	15	5%	0,27
CAMBIO DE SERVICIO	4	1%	15	5%	0,27
REGISTRAR MOTOR	4	1%	15	5%	0,27
REGISTRAR CHASIS	4	1%	15	5%	0,27
TRANSFORMACION	3	0%	15	5%	0,20
DUPLICADO LICENCIA TRANSITO	4	1%	15	5%	0,27
INSCRIPCIÓN PRENDA	4	1%	15	5%	0,27
LEVANTAMIENTO DE PRENDA	4	1%	15	5%	0,27
CANCELACION MATRICULA / REGISTRO	4	1%	20	5%	0,20
CAMBIO DE PLACAS	4	1%	15	5%	0,27
DUPLICADO DE PLACAS	4	1%	20	5%	0,20
REMATRICULA	4	1%	15	5%	0,27
CAMBIO DE CARROCERIA	4	1%	20	5%	0,20
OTROS	1	0%	5	5%	0,20
ATENCIÓN A USUARIOS TRÁMITES	10	2%	40	5%	0,25
POBSD	40	6%	60	5%	0,67
Tradiciones	10	2%	20	5%	0,50
Matriculas iniciales / Registro automotor / Verificación trámites/ Ingresos SINTRAT/ Validación de trámites/ Liquidar trámites/ Foliar/ Entrega de placa y laminas/ Atención al usuario	55	8%	100	15%	0,55
Licencias de conducción proceso/ Entrega de licencias	35	5%	50	10%	0,70
Entrega de licencias/ Impresión licencias/ Manejo stock material-inventario material diario/ Inventario placas/ Asignación de placas/ Informes/ Impresión especies venales/ Certificados de escuelas de enseñanza automovilística, licencias de conducción y registros de vehículos entre otros.	200	30%	400	20%	0,50
Liquidación de Impuestos Públicos y Particulares / Impuestos y Matriculas	20	3%	40	5%	0,50
Escaneo Matriculas, proceso final	50	8%	100	15%	0,50
	656	100%			



Anexo 5. Matriz de crecimiento ANSOFF

Matriz ANSOFF

		PRODUCTOS	
		ACTUALES	NUEVOS
MERCADOS	ACTUALES	Prestar más atención al aumento de los trámites a realizar y los usuarios, así como captar a los clientes de la competencia, fidelizar y ofrecer acuerdos de pago Digitalizar los procesos o trámites en el ITTA para disminuir los tiempos de espera.	• Área de señalización urbana del municipio como parte dentro de los procesos del ITTA.
	NUEVOS	Ampliar la captación de clientes por medio de fidelización, visitas a empresas automotoras de vehículos dentro y fuera de la ciudad, ofreciendo los servicios.	• Nuevo servicio (tramite) como lo es conversión a gas que podría captar la atención de empresas de transporte de la ciudad de AcaciasMeta y municipios aledaños.

		PRODUCTOS	
		ACTUALES	NUEVOS
MERCADOS	ACTUALES	Penetración de mercado	Desarrollo de producto
	NUEVOS	Desarrollo de mercado	Diversificación

Anexo 6. Matriz de McKinsey

• Matriz McKinsey

POSICIÓN COMPETITIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO	ALTO	<p>Afianzar y proteger posición</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invertir • Mantener ventajas competitivas y explotarla para competir 	<p>Invertir para construir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buscar el liderazgo • Invertir • Reforzar puntos débiles 	<p>Construir selectivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar aquellos proyectos que nos muevan hacia la izquierda • Abandonar si el crecimiento no es posible o es irrentable
	MEDIO	<p>Construir selectivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invertir selectivamente • Fortalecer la posición frente a la competencia 	<p>Gestión selectiva buscando beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invertir selectivamente en los segmentos más rentables y con menos riesgo 	<p>Cosechar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar inversiones y racionalizar costos • Inversiones muy selectivas. Ahorro en las operaciones
	BAJO	<p>Proteger y reenfocar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de beneficios a corto plazo. • Concentrarse en nichos atractivos • Defender puntos fuertes 	<p>Cosechar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar inversiones • Seleccionar los segmentos más rentables para protegerlos 	<p>Desinvertir</p> <ul style="list-style-type: none"> • No invertir • Disminuir costes fijos • Vender si es posible
		ALTO	MEDIO	BAJO
ATRACTIVO DEL MERCADO O INDUSTRIA				

POSICIÓN COMPETITIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIO	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> • DIRECCIÓN Invierte en cuanto al mercado y mantiene ventajas competitivas para explotarla y mejorar procesos continuamente. • ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Invierte en nuevos procesos y se mantiene en constante competitividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • CONTROL INTERNO sistema integrado en constante actualización para competitividad dentro de sus procesos, falta de apoyo. 	
	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> • COBRO COACTIVO Se fortalece esta área constantemente por su importancia y repetibilidad. • REGISTRO-TRÁMITES Se invierte selectivamente y se fortalece debido a su importancia dentro del ITTA. • INSPECCIÓN Se invierte y fortalece 	<ul style="list-style-type: none"> • RRHH Y SGSST • CONTABILIDAD • CONTRATACIÓN • SISTEMAS 	
	BAJO	<ul style="list-style-type: none"> • CUERPO OPERATIVO • PLANEACIÓN 		
		ALTO	MEDIO	BAJO
ATRACTIVO DEL MERCADO O INDUSTRIA				

ÁREA	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Factor competitivo-Mejora de procesos: Su éxito radica en la dirección encaminada a mejorar procesos dentro del Instituto, como actualización de manuales e instructivos Factor innovador-Innovación de servicios: Innovación por parte de nuevos procesos o áreas dentro del Instituto. Personal capacitado
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Factor tecnológico-Actualización SIG: Mejora de procesos por medio de actualización y disminución de trabajo en áreas. Factor competitivo-Verificación SIG: Éxito que radica en la verificación del sistema integrado para sus posibles cambios constantes según normatividad. Personal capacitado
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Factor competitivo-Actualización SIG: Mejora de procesos administrativos y contables. Factor económico-Manejo de presupuesto: Mejora de manejo de presupuesto para su posible uso en áreas específicas. Factor tecnológico-Usa tecnología actualizada: Uso de programas contables que permiten el desarrollo financiero de la entidad. Personal capacitado
RRHH Y SGSST	<ul style="list-style-type: none"> Factor normativo-ISO 9000: Se tiene en cuenta la norma ISO 9000 como Sistema de gestión de calidad. Factor normativo-Norma 0312: Que define los estándares mínimos del sistema de gestión de SST. Estabilidad laboral: Permite el desarrollo teniendo en cuenta el manejo de recursos humanos.
REGISTRO-TRÁMITES	<ul style="list-style-type: none"> Organización Conocimiento compartido-Transferencia de conocimiento Manejo de usuarios Personal capacitado Flujo de usuarios y gestores

DIRECCIÓN

FACTORES ATRACTIVO DE MERCADO	PESO, PONDERACIÓN	MÁXIMO 5	NOTA PONDERADA
Factor competitivo-Mejora de procesos	0,50	5	2,5
Factor innovador-Innovación de servicios	0,30	4	1,2
Personal capacitado	0,20	3	0,6
Total	1		4,3

CONTROL INTERNO

FACTORES ATRACTIVO DE MERCADO	PESO, PONDERACIÓN	MÁXIMO 5	NOTA PONDERADA
Factor tecnológico-Actualización SIG	0,70	3	2,1
Factor competitivo-Verificación SIG	0,30	5	1,5
Personal capacitado	0,20	3	0,6
Total	1		4,2

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

FACTORES ATRACTIVO DE MERCADO	PESO, PONDERACIÓN	MÁXIMO 5	NOTA PONDERADA
Factor tecnológico-Actualización SIG	0,50	5	2,5
Factor económico-Manejo de presupuesto	0,40	5	2
Personal capacitado	0,05	5	0,25
Factor tecnológico-Uso tecnología actualizada	0,05	3	0,25
Total	1		5

RRHH Y SGSST

FACTORES ATRACTIVO DE MERCADO	PESO, PONDERACIÓN	MÁXIMO 5	NOTA PONDERADA
Factor normativo ISO 9000	0,60	4	2,4
Factor normativo ISO 0312	0,20	3	0,6
Estabilidad laboral	0,20	3	0,6
Total	1		3,6

REGISTRO-TRÁMITES

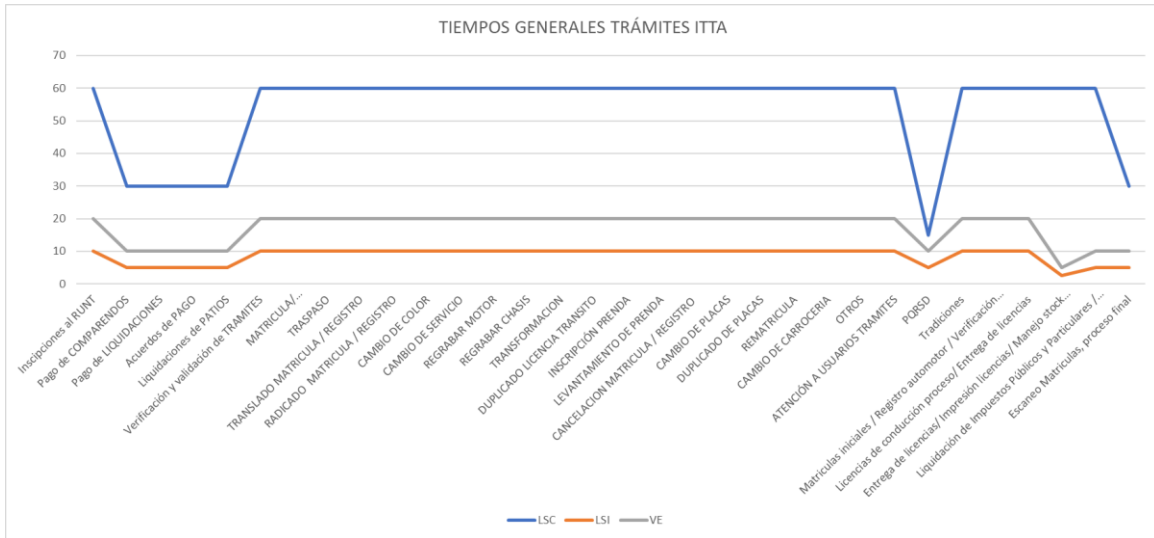
FACTORES ATRACTIVO DE MERCADO	PESO, PONDERACIÓN	MÁXIMO 5	NOTA PONDERADA
Organización	0,30	4	1,2
Conocimiento compartido	0,10	2	0,2
Manejo de usuarios	0,20	4	0,8
Personal capacitado	0,20	4	0,8
Flujo de usuarios y gestores	0,20	3	0,6
Total	1		3,6

Anexo 7. Estudio de tiempos ITTA

Estudio de tiempos

TRAMITE ITTA	PERSONA QUIEN REALIZA	LLEGADAS DIARIAS	TIEMPO POR TRAMITE	TIEMPO MÁXIMO A ESPERAR POR USUARIO TRAMITE	Minutos		
					LSC	LSI	VE
Inscripciones al RUNT	Tatiana Gomez Morales	10 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Pago de COMPARENDOS	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	30 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Pago de LIQUIDACIONES	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	30 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Acuerdos de PAGO	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	20 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Liquidaciones de PATIOS	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	20 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	10	10
Verificación y validación de TRAMITES	Jorman Vidal	50 procesos	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
MATRICULA/REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
TRASPASO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20

TRANSLADO MATRICULA / REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
RADICADO MATRICULA / REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE COLOR	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE SERVICIO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
REGRABAR MOTOR	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
REGRABAR CHASIS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
TRANSFORMACION	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	3 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
DUPLICADO LICENCIA TRANSITO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
INSCRIPCIÓN PRENDA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
LEVANTAMIENTO DE PRENDA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CANCELACION MATRICULA / REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE PLACAS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
DUPLICADO DE PLACAS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
REMATRICULA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE CARROCERIA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
OTROS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	1 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
ATENCIÓN A USUARIOS TRAMITES	Jorman Vidal & Otro	10 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
PQRSD	Luz Mery Castro	40 solicitudes	5 minutos X proceso	15 minutos	15	5	10
Tradiciones	Martha Mendez	10 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Matriculas iniciales / Registro automotor / Verificación tramites/ Ingresos SINTRAT/ Validación de tramites/ Liquidar tramites/ Folear/ Entrega de placa y lamina/ Atención al usuario	Yeny Guerrero & Olga Mayorga	55 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Licencias de conducción proceso/ Entrega de licencias	Oscar Felipe Castillo	35 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Entrega de licencias/ Impresión licencias/ Manejo stock material-inventario material diario / Inventario placas/ Asignación de placas/ Informes/ Impresión especies venales/ Certificados de escuelas de enseñanza automovilística, licencias de conducción y registros de vehículos entre otros.	Suaider Mauricio Bonilla	200 procesos	2 minutos X solicitud	1 hora	60	2,5	5
Liquidación de Impuestos Públicos y Particulares / Impuestos y Matriculas	Zulay Nariño	20 solicitudes	10 minutos X solicitud	1 hora	60	5	10
Escaneo Matriculas, proceso final	German Rodriguez	50 solicitudes	5 minutos X solicitud	30 minutos	30	5	10



POSIBLES SOLUCIONES O ALTERNATIVAS	
Digiturno	Ayuda a mejorar significativamente el servicio, mediante la potencialidad de aspectos claves tales como el Tiempo de espera que puede ser aprovechado o utilizado de una mejor manera.
	El cliente espera cómodamente sentado después de que se respeta el orden de llegada y su condición.
	Manejo orden de llegada
	Manejo de tiempos de espera por parte de persona encargada
	Manejo manual o por medio de excel para llevar orden de llegada y salida
	Facilita ver el flujo de personas en cuanto a usuarios-gestores dentro del ITTA
	Facilita generar informes sobre que trámites se realizan más (atención al detalle)
	Racionalizar los procesos
	Las posibles soluciones se suprimen con la implementación del DIGITURNO

Anexo 8. Encuesta de satisfacción ITTA

Encuesta de satisfacción del servicio

	INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ACACIAS Proceso Direccionamiento Estratégico	FR-DIR-04-V1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	Vigencia: 07/04/2022

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL
INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ACACIAS-META**

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del servicio en el Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias-Meta, para implementar posibles mejoras y caracterizar las áreas o procesos críticos dentro del desarrollo de las actividades de la entidad.

Que mediante la Ley 1581 de 2012 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1, tiene por objeto "(...) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma". Que la Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia. En caso no de no aceptar el tratamiento de sus datos considere dejar en blanco los espacios de recolección de datos.

Nombre: _____

Número telefónico: _____

Correo electrónico: _____

- El área que usa con mayor frecuencia dentro de las instalaciones del Instituto es:
 - Trámites
 - Inspección
 - Cobro Coactivo
 - Otra, ¿Cual?: _____
- ¿Las solicitudes o tramites que realiza dentro del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias son resueltas dentro de los días mencionados y de la forma correcta?
 - Si
 - No
 Sugerencia: _____
- ¿Los tiempos de espera dentro de las instalaciones son los adecuados?
 - Si
 - No
 Sugerencia: _____
- ¿El ingreso a las instalaciones del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias se realiza de forma ordenada?
 - Si
 - No
 Sugerencia: _____

	INSTITUTO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE ACACIAS Proceso Direccionamiento Estratégico	FR-DIR-04-V1
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	Vigencia: 07/04/2022

5. Considera usted que los funcionarios de la entidad son (*Marque las que considere*):
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Amables | <input type="checkbox"/> Groseros |
| <input type="checkbox"/> Cordiales | <input type="checkbox"/> Demorados e ineficaces |
| <input type="checkbox"/> Eficaces | <input type="checkbox"/> Poseen falta de conocimiento |
| <input type="checkbox"/> Buena actitud | <input type="checkbox"/> Amables e ineficaces |
| <input type="checkbox"/> Otra: ¿Cual?: _____ | |
- Sugerencia: _____

6. ¿Es claro el proceso para llevar a cabo cada tramite dentro del Instituto?
- Si
 No
- Sugerencia: _____

7. ¿El personal actúa de buena fe y responde a sus inquietudes?
- Si
 No
- Sugerencia: _____

8. En una escala del 1 al 5, donde 1 es malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos de los funcionarios que lo atienden

Atributo	1	2	3	4	5
Presentación personal					
Amabilidad					
Calidad de la asesoría ofrecida					
Actitud de servicio					
Lenguaje claro y sencillo					
Eficacia					

9. ¿Tuvo que regresar varias veces a la entidad en el proceso de su trámite o solicitud?
- Si
 No
- Si su respuesta fue Si, ¿Cuántas veces?: _____

10. Espacio para escribir sus Recomendaciones o Sugerencias sobre la Satisfacción del Servicio dentro del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias:
- _____
- _____
- _____
- _____

TABLA TABULACIÓN DE RESULTADOS								
1. El área que usa con mayor frecuencia dentro de las instalaciones del Instituto es:	Tramites		Inspección		Cobro Coactivo			
	51		5		4			
2. ¿Las solicitudes o tramites que realiza dentro del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias son resueltas dentro de los días mencionados y de la forma correcta?							SI	NO
							42	18
3. ¿Los tiempos de espera dentro de las instalaciones son los adecuados?							SI	NO
							40	20
4. ¿El ingreso a las instalaciones del Instituto de Tránsito y Transporte de Acacias se realiza de forma ordenada?							SI	NO
							43	17
5. Considera usted que los funcionarios de la entidad son (Marque las que considere):	Amables	Cordiales	Eficaces	Buen a actitud	Groseros	Demorados ineficaces	Poseen falta de conocimiento	Amable se Ineficaces
	28	28	20	19	12	15	15	2
6. ¿Es claro el proceso para llevar a cabo cada tramite dentro del Instituto?							SI	NO
							39	21
7. ¿El personal actúa de buena fe y responde a sus inquietudes?							SI	NO
							43	17
8. En una escala del 1 al 5, donde 1 es malo y 5 es excelente, califique los siguientes aspectos de los funcionarios que lo atienden			<i>Malo</i>	<i>Regular</i>	<i>Normal</i>	<i>Bueno</i>	<i>Excelente</i>	
	Presentación personal		1	3	13	20	22	
	Amabilidad		0	9	9	17	25	
	Calidad de la asesoría ofrecida		2	4	12	15	27	
	Actitud de servicio		1	6	14	17	22	
	Lenguaje claro y sencillo		1	5	11	15	28	
Eficacia		1	6	11	18	24		
9. ¿Tuvo que regresar varias veces a la entidad en el proceso de su trámite o solicitud?							SI	NO
							32	28
10. Espacio para escribir sus Recomendaciones o Sugerencias sobre la Satisfacción del Servicio dentro del Instituto de	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de atención • Demorados e ineficaces en el servicio, falta de personal y mejora d procedimiento • Falta de educación con el usuario • Mal servicio • Personal grosero • Mucha demora en los tramites • Personal poco capacitado y desconocimiento del procedimiento • Ineficaces 							

RESUMEN MATRIZ CARGAS				
PERSONAL	NOMBRE	NIVEL PUESTO TRABAJO	CARGA DE TRABAJO	RESULTADO
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a la coordinación Tramites y Servicio al cliente (Martha Mendez)	Contratista	1,6	Sobrecargado con 0,5
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Lina Caceres)	Contratista	0,9	Tiene una falta de carga de 0,2
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Yulieth Gomez)	Contratista	0,9	Tiene una falta de carga de 0,2
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Nataly Fagua)	Contratista	3,0	Sobrecargado con 1,0
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Nidia Martinez)	Contratista	3,0	Sobrecargado con 1,0
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Angie Rivera)	Contratista	3,0	Sobrecargado con 1,0
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Luz Mery Castro)	Contratista	0,4	Tiene una falta de carga de 0,7
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Jorman Vidal)	Contratista	1,3	Sobrecargado con 0,2
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Tatiana Gomez)	Contratista	1,4	Sobrecargado con 0,3
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Yeny Guerrero)	Contratista	1,0	Tiene una falta de carga de 0,1
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Felipe Castillo)	Contratista	0,9	Tiene una falta de carga de 0,1
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Suaidier Bonilla)	Contratista	0,7	Tiene una falta de carga de 0,4
Tramites y Servicio al Cliente	Zulay Nariño Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo	0,8	Tiene una falta de carga de 0,3
Tramites y Servicio al Cliente	Olga Mayorga Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo	1,3	Sobrecargado con 0,2
Tramites y Servicio al Cliente	German Rodriguez Técnico Administrativo	Tecnico Administrativo	0,4	Tiene una falta de carga de 0,7
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente	Contratistas y Planta	20,5	Según el resultado de la matriz de cargas laborales, tendrían que existir 20 funcionarios desempeñando las labores del Área de Tramites del Instituto

LABORALES

REDISTRIBUCIÓN MATRIZ CARGAS LABORALES					
PERSONAL	NOMBRE	NIVEL PUESTO TRABAJO	REDISTRIBUCIÓN DE CARGA	FALTA DE CARGA	ALTERNATIVA
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a la coordinación Tramites y Servicio al cliente (Martha Mendez)	Contratista	1,6	Sobrecargado con 0,5	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Lina Caceres)	Contratista	0,9	Carga nivelada	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Yulieth Gomez)	Contratista	0,9	Carga nivelada	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Nataly Fagua)	Contratista	2,3	Sobrecargado con 1,0	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Nidia Martinez)	Contratista	2,3	Sobrecargado con 1,0	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Angie Rivera)	Contratista	2,3	Sobrecargado con 1,0	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Luz Mery Castro)	Contratista	0,4	Tiene una falta de carga de 0,7	Apoyo a tramites
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Jorman Vidal)	Contratista	1,3	Sobrecargado con 0,2	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Tatiana Gomez)	Contratista	1,4	Sobrecargado con 0,3	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Yeny Guerrero)	Contratista	1,0	Carga nivelada	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Felipe Castillo)	Contratista	0,9	Carga nivelada	Apoyo a tramites
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente (Suaidier Bonilla)	Contratista	0,7	Tiene una falta de carga de 0,4	Apoyo a tramites
Tramites y Servicio al Cliente	Zulay Nariño Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo	0,8	Tiene una falta de carga de 0,3	Apoyo a tramites
Tramites y Servicio al Cliente	Olga Mayorga Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo	1,3	Sobrecargado con 0,2	Continua con desarrollo del trabajo
Tramites y Servicio al Cliente	German Rodriguez Técnico Administrativo	Tecnico Administrativo	0,4	Tiene una falta de carga de 0,7	Apoyo a tramites
Tramites y Servicio al Cliente	Apoyo a Tramites y Servicio al Cliente	Contratistas y Planta	18,4	2,1	Según falta de carga por el personal de la entidad, pueden cubrir labores de 3 personas en el Área crítica de trámites. Existiendo un faltante de 2 personas para que exista un equilibrio en el estudio de carga laboral.

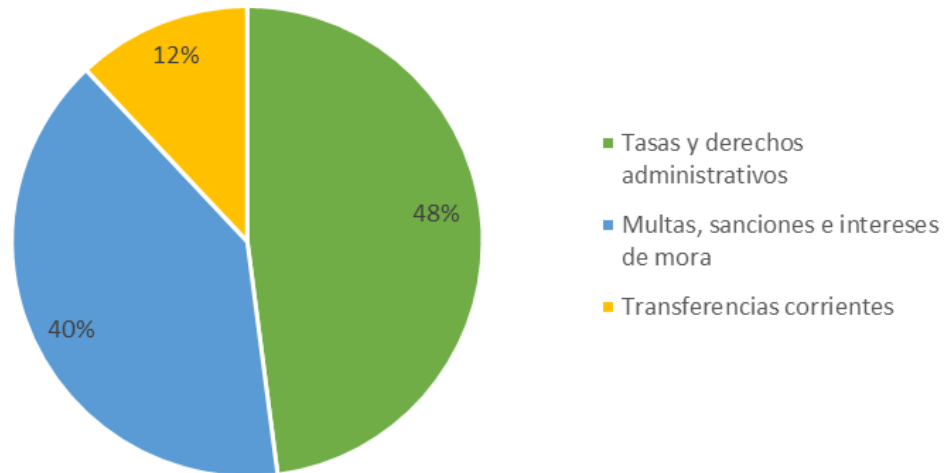
Un empleado se puede cargar hasta el 1,1 o 110%
Lo minimo que se puede cargar a un empleado es el 0,90 o el 90%

Anexo 10. Porcentajes rubros ingresos 2021 ITTA

Porcentaje Rubros Ingresos 2021 ITTA

	RUBRO	Ingreso Anual 2021					Porcentaje en cuanto a Ingresos No Tributarios
1102	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	\$ 3.441.649.000,00	\$.636.059.293,00	134,7	-\$ 194.410.293,00	\$ 14.721.712,85	100,00
110202	Tasas y derechos administrativos	\$ 1.649.985.000,00	\$.924.046.675,00	177,22	-\$ 274.061.675,00	\$ 35.128.855,00	47,94
110203	Multas, sanciones e intereses de mora	\$ 1.378.700.000,00	\$.222.565.082,83	88,68	\$ 156.134.917,17	\$ 100.106.859,65	40,06
110206	Transferencias corrientes	\$ 412.964.000,00	\$ 89.447.535,17	118,52	-\$ 76.483.535,17	\$ 79.485.998,20	12,00

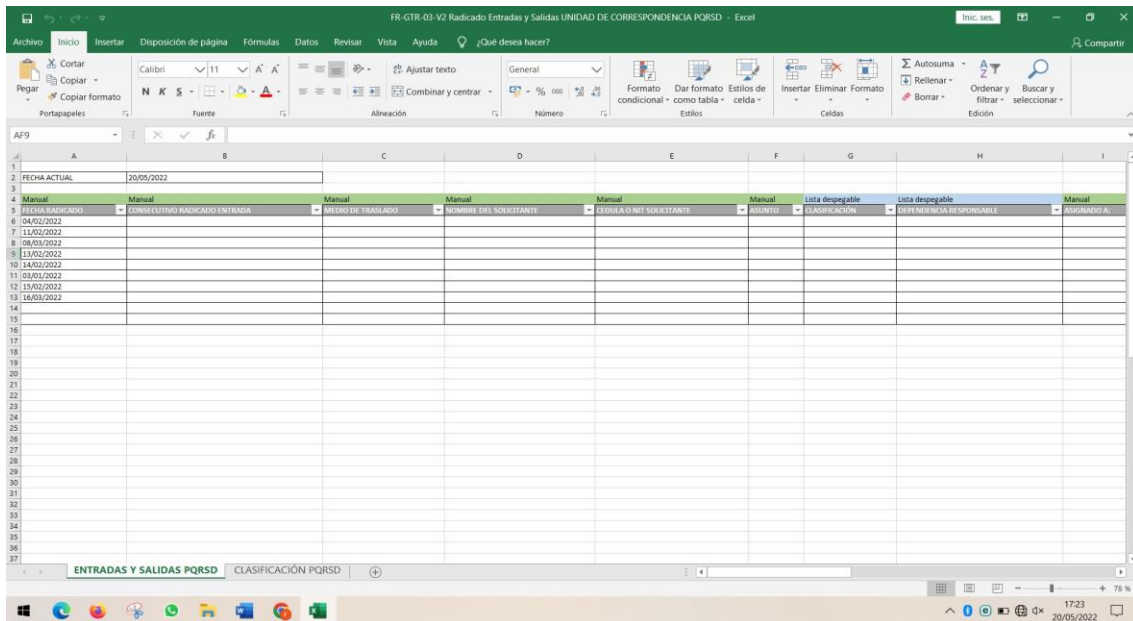
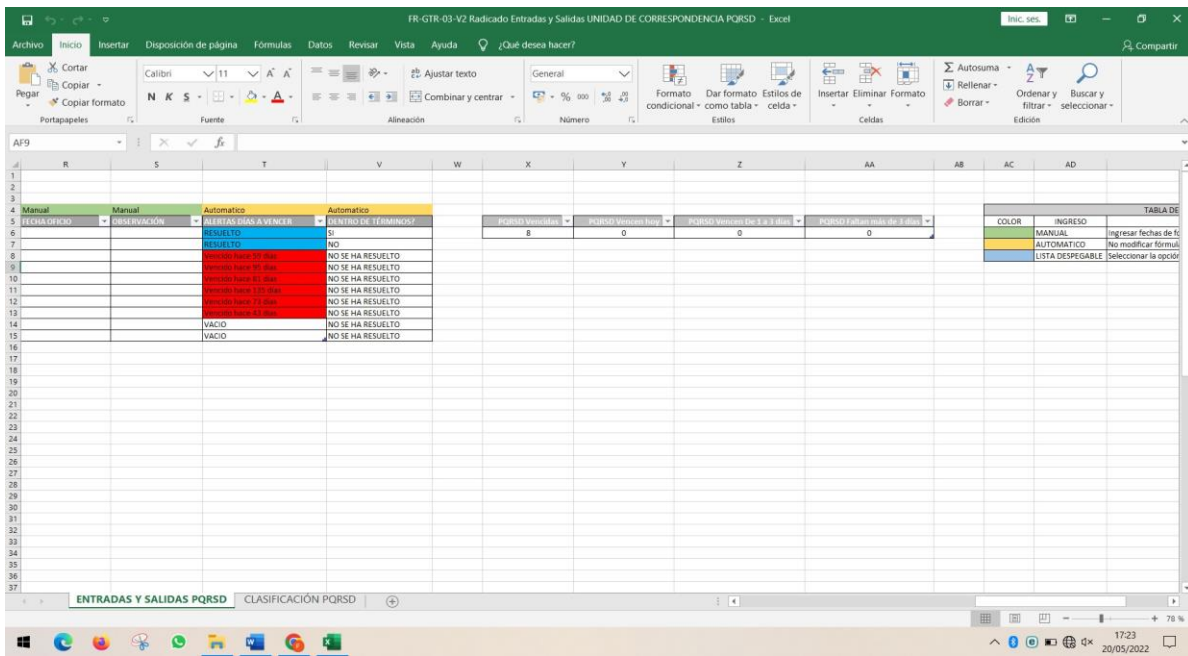
PORCENTAJES RUBROS EN CUANTO A INGRESOS NO TRIBUTARIOS ITTA 2021



Anexo 11. Actualización de Formatos Unidad de Correspondencia-Formato Excel Unidad de Correspondencia ITTA

Formatos unidad de Correspondencia ITTA

Anexo 1. Clasificación UNIDAD DE CORRESPONDENCIA PQRSD	05/05/2022 16:28	Documento de M.L.	76 KB
Anexo 2. Tiempos de respuesta y Clasificación UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	09/03/2022 14:14	Documento de M.L.	473 KB
FORMATO ENTRADAS Y SALIDAS PQRSD ITTA	25/04/2022 17:00	Hoja de cálculo d...	29 KB
FR-GTR-03-V2 Radicado Entradas y Salidas UNIDAD DE CORRESPONDENCIA PQRSD	03/05/2022 16:25	Hoja de cálculo d...	27 KB
FR-GTR-08-V1 Formato Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones	08/03/2022 9:20	Documento de M.L.	100 KB
PR-GTR-02-V1 Procedimiento UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	09/05/2022 11:23	Documento de M.L.	88 KB



Anexo 12. Plan de acción ITT

Plan de acción ITTA

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PROCESO RESPONSABLE	PERIODO
OE4. Articular los sistemas de gestión del Instituto de Tránsito y Transportes de Acacias en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, trazando el camino de la gestión institucional con principios de eficiencia, eficacia, confianza, excelencia y calidad	E18. Fortalecer el Software y el Hardware de la entidad	A56 Adquisición de equipos de computo, scanner y demás elementos tecnológicos necesarios para el fortalecimiento de los procesos operativos de la entidad	Dirección - Contratación - Administrativa y Financiera	2021 2
		A57 Adquisión y actualización de software (sysman, sintrat u otro) necesarios para fortalecer los procesos de la entidad	Dirección - Contratación - Administrativa y Financiera	
	E19. Optimizar y reducir los tiempos de atención en ventanillas	A58 Fortalecer los equipos tecnológicos del área de trámites	Dirección - Contratación - Administrativa y Financiera	
		A59 Optimizar los mecanismos de recaudo	Dirección - Administrativa y Financiera	
	E20. Implementar el registro SUIT, simplificar y racionalizar tramites	A62 Definir el equipo responsable de la	Administrativa y Financiera	
		A63 Identificar trámites y OPA	Administrativa y Financiera	
E21. Fortalecer el proceso de Gestión	A65 Elaborar un estudio tecnico para la ampliación locativa del archivo central de la entidad	Dirección - Contratación - Administrativa y Financiera		
	A66 Convocar trimestralmente el comité de	Administrativa y Financiera - Apoyo		

Anexo 13. Diagrama de Ishikawa

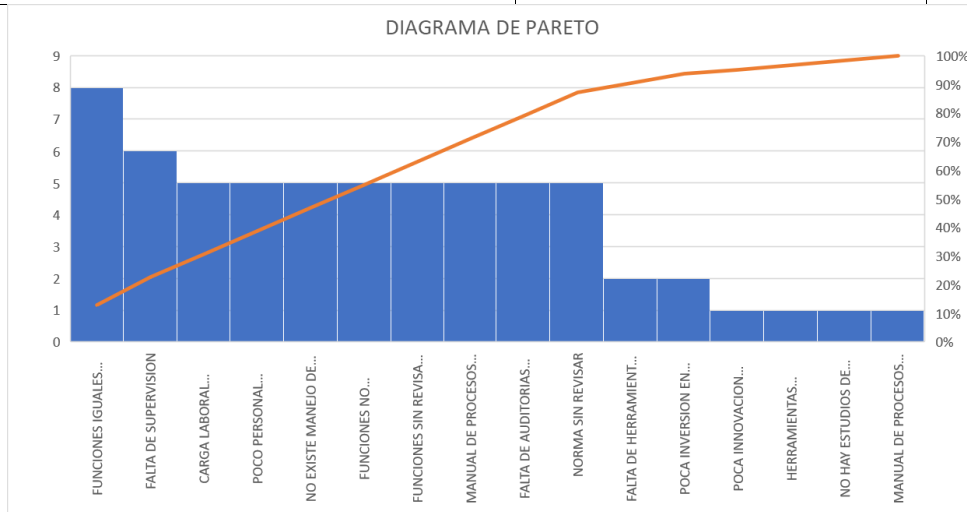
Diagrama de Ishikawa ITTA



Anexo 14. Diagrama de Pareto

Diagrama de Pareto ITTA

CAUSAS Y SUBCAUSAS	PUNTUACIÓN OBJETIVA DE 1-10	PORCENTAJE
FALTA DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	2	20
POCA INNOVACION DENTRO DEL PROCESO	1	10
HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS OBSOLETAS	1	10
POCA INVERSION EN HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	2	20
CARGA LABORAL EXCESIVA	5	50
POCO PERSONAL DENTRO DEL AREA	5	50
NO HAY ESTUDIOS DE CARGAS LABORALES	1	10
NO EXISTE MANEJO DE PERSONAL DENTRO DEL AREA	5	50
FUNCIONES NO ESPECIFICAS	5	50
FUNCIONES SIN REVISAR LA NORMA	5	50
FALTA DE SUPERVISION	6	60
FUNCIONES IGUALES PARA TODOS	8	80
MANUAL DE PROCESOS DESACTUALIZADO	5	50
FALTA DE AUDITORIAS CONSTANTES INTERNAS	5	50
NORMA SIN REVISAR	5	50
MANUAL DE PROCESOS SIN CONOCIMIENTO	1	10



Teniendo en cuenta el Diagrama de Pareto realizado con los problemas evidenciados en el diagrama de Cola de Pescado y suponiendo que (1:Malo y 10:Bueno) se puede realizar un análisis cualitativo para resumir estos problemas observados en la entidad.

Anexo 15. Indicadores de causas y subcausas

Indicadores de Causas y Subcausas ITTA

CAUSAS Y SUBCAUSAS	INDICADORES	AUDITORIA
FALTA DE HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	Falta de visualización estratégica por parte de la entidad	Periódicamente
POCA INNOVACION DENTRO DEL PROCESO	Se refleja poca innovación en cuanto a digitalización de los procesos	Periódicamente
HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS OBSOLETAS	Herramientas tecnológicas que se han venido actualizando con los años	Periódicamente
POCA INVERSION EN HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	Poca inversión en cuanto a herramientas que faciliten el trabajo dentro del área	Periódicamente
CARGA LABORAL EXCESIVA	Carga laboral que puede afectar el desarrollo	Periódicamente
POCO PERSONAL DENTRO DEL AREA	Personal sobrecargado	Periódicamente
NO HAY ESTUDIOS DE CARGAS LABORALES	No existen estudios de carga laboral que permitan definir cuantitativamente	Periódicamente
NO EXISTE MANEJO DE PERSONAL DENTRO DEL AREA	Falta de jefe o supervisor que mejore el area	Periódicamente
FUNCIONES NO ESPECIFICAS	Funciones sin definir	Periódicamente
FUNCIONES SIN REVISAR LA NORMA	Funciones sin tener en cuenta la norma	Norma ISO 9001 Resolución 4775 de 2009 Ministerio de Transporte
FALTA DE SUPERVISION	La supervisión o falta de seguimiento por parte de los jefes	Norma ISO 9001
FUNCIONES IGUALES PARA TODOS	Este ítem puede ser útil en cuanto a conocimiento compartido	Semestral
MANUAL DE PROCESOS DESACTUALIZADO	Manual de proceso que se debe actualizar	Semestral
FALTA DE AUDITORIAS CONSTANTES INTERNAS	Auditorias que deberían realizarse en tiempo promedio	Semestral
NORMA SIN REVISAR	Normatividad que cambia y se debe tener en cuenta	Norma ISO 9001 Resolución 4775 de 2009 Ministerio de Transporte
MANUAL DE PROCESOS SIN CONOCIMIENTO	Manual de procesos sin conocimiento por parte de los contratistas	Periódicamente

Anexo 16. Gráfico de control general de Tramites

Gráfico de control general de Trámites ITTA

TRAMITE ITTA	PERSONA QUIEN REALIZA	LLEGADAS DIARIAS	TIEMPO POR TRAMITE	TIEMPO MÁXIMO A ESPERAR POR USUARIO-TRAMITE	LSC	LSI	VE
Inscripciones al RUNT	Tatiana Gomez Morales	10 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Pago de COMPARENDOS	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	30 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Pago de LIQUIDACIONES	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	30 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Acuerdos de PAGO	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	20 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Liquidaciones de PATIOS	Lina Caceres Cespedes & Yulieth Gomez Morales	20 procesos	5 minutos X proceso	30 minutos	30	5	10
Verificación y validación de TRAMITES	Jorman Vidal	50 procesos	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
MATRICULA/REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
TRASPASO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20

TRANSLADO MATRICULA / REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
RADICADO MATRICULA / REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	6 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE COLOR	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE SERVICIO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
REGRABAR MOTOR	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
REGRABAR CHASIS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
TRANSFORMACION	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	3 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
DUPLICADO LICENCIA TRANSITO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
INSCRIPCIÓN PRENDA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
LEVANTAMIENTO DE PRENDA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CANCELACION MATRICULA / REGISTRO	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE PLACAS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
DUPLICADO DE PLACAS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
REMATRICULA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
CAMBIO DE CARROCERIA	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	4 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
OTROS	Nataly Fagua & Angie Rivera & Nubia Nidia Martinez	1 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
ATENCIÓN A USUARIOS TRAMITES	Jorman Vidal & Otro	10 procesos	20 minutos X proceso	1 hora	60	10	20
PQRSD	Luz Mery Castro	40 solicitudes	5 minutos X proceso	15 minutos	15	5	10
Tradiciones	Martha Mendez	10 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Matriculas iniciales / Registro automotor / Verificación tramites/ Ingresos SINTRAT/ Validación de tramites/ Liquidar tramites/ Folear/ Entrega de placa y lamina/ Atención al usuario	Yeny Guerrero & Olga Mayorga	55 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Licencias de conducción proceso/ Entrega	Oscar Felipe Castillo	35 solicitudes	20 minutos X solicitud	1 hora	60	10	20
Entrega de licencias/ Impresión licencias/ Manejo stock material- inventario material diario / Inventario placas/ Asignación de placas/ Informes/ Impresión especies venales/ Certificados de escuelas de enseñanza automovilística, licencias de conducción y registros de vehículos entre otros.	Suaider Mauricio Bonilla	200 procesos	2 minutos X solicitud	1 hora	60	2,5	5

Anexo 18. Formato ATS ITTA

Análisis seguro de Trabajo (ATS) ITTA


ANALISIS SEGURO DE TRABAJO		
Empresa: ITTA		Ciudad: Acacias-Meta
Área/Proceso: ÁREA DE TRÁMITES		Ubicación donde se realiza el trabajo: ITTA
Fecha de realización del Trabajo (23/05/2022):		Lugar de Trabajo: Área de Trámites
Hora de Inicio (a.m./p.m.): 8:00a.m		Hora de Finalización (a.m./p.m.): 12:00 m
Descripción de la tarea a realizar:		
PARA ESTE TRABAJO SE REQUIERE PERMISO DE:		
TRABAJO EN ALTURA	ESPACIO CONFINADO	CALIENTE
ENERGIA PELIGROSAS	OTRO, CUAL?	
Cedula, Nombres y Apellidos de los trabajadores (Ejecutor)		Firma
Andrés Felipe Gómez García		Andrés Gómez G
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR		
EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		Indique cada una de las herramientas a utilizar.
Manuales	X	Equipos de oficina
Eléctricas	X	Computadores, impresoras, scanner
Neumáticas		
Hidráulicas		
Mecánicas		
Otras		
ANALISIS DE LA TAREA		
¿Qué tan alto se encuentra el lugar de trabajo?		No aplica
¿Cuál es el sistema de acceso al lugar de trabajo?		Dos entradas y dos salidas
¿Se han establecido los puntos de anclaje?		No aplica
¿Se han realizado los cálculos de la distancia de caída?		No aplica
¿Cuáles son los sistemas de prevención y protección requeridos?		Según Norma SGSST
¿Cuáles son los elementos de protección requeridos?		Tapabocas

¿Cuántos trabajadores se requieren?		15	
¿Qué materiales y recursos van a utilizarse?		Recurso humano y de oficina	
¿Existen hoyos o grietas debajo del área de trabajo?		No aplica	
¿Hay peligro de resbalar o tropezar alrededor del área de trabajo?		No aplica	
¿Qué otros peligros hay en el lugar de trabajo? (chispas, electricidad, químicos, superficie resbaladiza, superficies calientes, objetos filosos, cargas pesadas, etc.)		Electricidad, goteras, superficie lisa	
Pasos detallados de la tarea	Peligros existentes y potenciales	Consecuencias	Controles Requeridos
Recepción de trámites	Posible riesgo eléctrico y goteras	malos conexiones eléctricas y falta de mantenimiento	orden en la organización de techos y mejoramiento de oficina
Proceso de tramites	Posible riesgo eléctrico y goteras	malos conexiones eléctricas y falta de mantenimiento	orden en la organización de techos y mejoramiento de oficina
Manejo de recursos de oficina	Posible riesgo eléctrico y goteras	malos conexiones eléctricas y falta de mantenimiento	orden en la organización de techos y mejoramiento de oficina
Fin del tramite	Posible riesgo eléctrico y goteras	malos conexiones eléctricas y falta de mantenimiento	orden en la organización de techos y mejoramiento de oficina
Escaneo	Posible riesgo eléctrico y goteras	malos conexiones eléctricas y falta de mantenimiento	orden en la organización de techos y mejoramiento de oficina
Archivo	Posible riesgo eléctrico y goteras	malos conexiones eléctricas y falta de mantenimiento	orden en la organización de techos y mejoramiento de oficina
EVALUACION DEL RIESGO			
<i>¿Es posible, probable o casi-seguro que ocurra un incidente?</i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Si, deténgase y no proceda con la tarea. Analice con el supervisor encargado el paso a paso, revisen controles y res			
<input type="checkbox"/> No, continúe con la tarea con precaución, implemente los controles establecidos.			
<i>¿Es seguro proceder ahora en la tarea con los controles adicionales?</i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Si, proceda con la tarea.			
<input type="checkbox"/> No, consulte al supervisor antes de tomar cualquier decisión.			
Nombre y Cedula de los trabajadores (Ejecutor)		Firma	
Nombre y Cedula de la persona (Emisor)		Firma	

Anexo 19. Formato 5S ITTA

Formato chequeo 5S ITTA

FORMATO LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"		Código:	
		Versión:	1
		Vigencia desde:	
PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		DOCUMENTO Y/O PROCEDIMIENTO: MANUAL DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
ITEMS	INSTRUCCIÓN		
AUDITOR	Escriba el nombre de la persona que está realizando la auditoría al puesto de trabajo, RECUERDE, usted mismo puede evaluar su puesto de trabajo, un compañero, personal del COPASST, el Jefe Inmediato, el Supervisor de contrato, personal de Control Interno o personal de la Dirección.		
PUESTO DE TRABAJO	Coloque el puesto de trabajo a evaluar, ejemplo puesto de trabajo de profesional universitario SRI, SAF, SAI, OS, CI, OAJ, OAP, Etc.,.		
CALIFICACION ACTUAL	Coloque el número que le dio en el TOTAL, este número lo encuentra al final de la evaluación del formato		
CALIFICACION ANTERIOR	Coloque la calificación de la anterior evaluación, si es la primera vez que diligencia el formato coloque el resultado que le dio al finalizar la evaluación.		
FECHA	Escriba la fecha en la cual realizó el diligenciamiento del formato		
ITEM A EVALUAR	Lea cuidadosamente el ítem que va a evaluar y relaciónelo con su puesto de trabajo, si no aplica en su puesto de trabajo califíquelo como EXCELENTE, es decir coloca la X en la casilla identificada con el número 4		
CRITERIO DE EVALUACION	Lea cuidadosamente el criterio a evaluar y compárelo con el estado del puesto de trabajo, para así poder calificar de manera objetiva y honesta		
CALIFICACIÓN	Sea muy objetivo califique coloque la X en la casilla que considere de acuerdo con las condiciones de su puesto de trabajo: 0= Malo 1= Regular 2= Aceptable 3= Bueno 4= Excelente, RECUERDE: Solo puede haber una X en cada línea horizontal por cada ítem		
SUBTOTAL POR CADA UNA DELAS CASILLAS	Si realiza el diligenciamiento del formato en medio físico sume las X de cada una de las casillas y multiplíquelo por el valor de cada casilla para obtener un subtotal por casilla, si lo diligencia en medio magnético, automáticamente le sumara todos los subtotales.		
TOTAL	Si realiza el diligenciamiento del formato en medio físico Sume las casillas del SUBTOTAL y coloque el TOTAL, si diligencia el formato en medio magnético automáticamente le generará el TOTAL, igualmente coloque este valor en la casilla calificación actual o calificación anterior según sea el caso		

FORMATO LISTA DE CHEQUEO PROGRAMA 5 "S"				Código:					
				Versión:	1				
				Vigencia desde:					
PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			DOCUMENTO Y/O PROCEDIMIENTO: MANUAL DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						
 Coloque una X en cada uno de los criterios a evaluar, de acuerdo con las condiciones del puesto de trabajo evaluado 0=Malo 1=Regular 2=Aceptable 3=Bueno 4=Excelente									
LISTA DE CHEQUEO 5 "S" PARA PUESTOS DE TRABAJO		AUDITOR: ANDRÉS FELIPE GÓMEZ GARCÍA							
		PUESTO DE TRABAJO: APOYO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO							
		Calificación (Actual)		Calificación (Anterior)		FECHA:			
		25/100		/100		24	05 2022		
5 "S"	No.	ITEM A EVALUAR	CRITERIO DE EVALUACION		CALIFICACION (X)				
					0	1	2	3	4
CLASIFICAR	1	Archivos	Documentos no escaneados que se tienen en los escritorios (Clasificar en archivos físicos y virtuales drives)				X		
	2	Escritorio	Documentos, equipos, materiales innecesarios almacenados o guardados en cajones y gavetas		X				
	3	Control visual	Artículos y documentos que no son necesarios para la realización de actividades y que son identificados a simple vista				X		
	4	Elementos para descartar	Documentos, materiales y equipos que deben ser devueltos o dados de baja				X		
	5	Elementos para desechar	Elementos que deben tener una disposición final por no prestar ninguna utilidad		X				
ORGANIZAR	6	Identificación de carpetas	Todas las carpetas están identificadas o rotuladas para facilitar la búsqueda de documentos					X	
	7	Etiquetas y rótulos	Los documentos y carpetas están identificados con separadores o marcados con siglas de las Dependencias o archivados bajo algún consecutivo					X	
	8	Gavetas de escritorio	Existe mezcla de documentos, elementos y artículos de oficina que no son utilizados en las labores diarias					X	
	9	Organización de equipos y documentos	Todos los elementos y equipos tienen un lugar fijo y siempre están en el mismo sitio				X		
LIMPIAR	10	Documentos y equipos	Todos los equipos y elementos están ubicados de acuerdo con su frecuencia de uso (Recuerde lo que no se usa con frecuencia es mejor almacenarlo en un lugar diferente al área de trabajo)				X		
	11	Piso	El piso del área de trabajo se encuentra limpio y libre de obstáculos que pueden generar caídas del mismo nivel						X
	12	Plano de trabajo	El plano o mesa de trabajo se encuentra limpio y libre de suciedad					X	
	13	Limpieza habitual	Diariamente se realiza limpieza al área de trabajo, equipos y elementos de oficina				X		
	14	Herramientas de limpieza	Se dispone en el puesto de trabajo de algún elemento para realizar limpieza e informo al personal de servicios generales sobre el estado del área de trabajo					X	
	15	Equipos de oficina	Pantallas, CPU, teclados, teléfonos, gavetas, se encuentran sin grasa, polvo u otro tipo de suciedad				X		
ESTANDARIZAR	16	Evidencia de sostenibilidad de las 3 primeras S	Identificar normas y recursos para la sostenibilidad del programa y de las 3 primeras S				X		
	17	Evidencia de mejorar continuamente	Comparar los resultados obtenidos en cada una de las inspecciones al puesto de trabajo, para evidenciar el mejoramiento continuo, basado en la calificación obtenida cada vez que se aplique la lista de chequeo					X	
	18	Evidencias de incentivos por cumplimiento de las 3 primeras S	Evidencias de incentivos para los servidores y contratistas que apliquen el programa y mejoren continuamente sus puestos de trabajo.		X				
	19	Evidencias de reuniones de seguimiento al programa	Mediante acta, se deberá realizar seguimiento al programa por parte de cada una de las subdirecciones y áreas que conforman el DADEP		X				
	20	Evidencias del compromiso gerencial, COPASST y Brigadas	Mediante acta se debe verificar el compromiso gerencial de la Entidad, de los subdirectores, supervisores de contrato, contratistas y servidores.		X				
DISCIPLINA	21	Requisitos legales y normas	Se cumplen con las normas existentes, relacionadas con mantener el puesto de trabajo en completo orden aseo y limpieza		X				
	22	Interacción entre compañeros y áreas de trabajo	Existe un trato cordial y amable entre subdirectores, jefes de oficinas, servidores, supervisores de contrato y contratistas						X
	23	Horarios de almuerzo, refrigerios y áreas de toma de alimentos	Todos los colaboradores utilizan adecuadamente los espacios generados para la toma de alimentos y disponen los residuos sólidos adecuadamente						X
	24	Equipos de oficina	Todos los equipos de oficina, luces y demás equipos electrónicos son apagados cuando no los estamos utilizando						X
	25	Consumo de alimentos, bebidas y fumar	Todos los colaboradores toman los alimentos, fuman o consumen bebidas únicamente en las áreas destinadas para tal fin						X
SUBTOTAL (Por cada una de las columnas)			Si realiza el diligenciamiento del formato en medio físico sume las X de cada una de las casillas y multiplíquelo por el valor de cada casilla para obtener un subtotal por casilla, si lo diligencia en medio magnético, automáticamente le sumará todos los subtotales.	-	6	16	18	20	
TOTAL			Si realiza el diligenciamiento del formato en medio físico, sume las casillas del SUBTOTAL y coloque el TOTAL, si diligencia el formato en medio magnético automáticamente le generara el TOTAL, igualmente coloque este valor en la casilla calificación actual o calificación anterior según sea el caso	60 / 100					

Anexo 20. Formatos de BP Buenas prácticas ITTA**Formatos tablas de BP (Buenas prácticas) ITTA****Medidas para el control del agua en todas sus fases**

Cumplimiento de la BP	S	AV	N	OBS
Medidas para el control de agua en todas sus fases				
¿Los conductos de distribución están bien dimensionados, instalados, aislados (si lo requiere) y en perfecto estado?			X	
¿Se cierra bien la llave y se cambian los empaques que estén averiados?	X			
¿Se reutiliza el agua del lavado?			X	
¿Están identificadas las fuentes, cantidad y calidad del agua natural y por ende el producto terminado?			X	
¿Se evita el exceso del consumo de agua en operaciones de limpieza?		X		
¿Se recogen los productos solidos de manera mecánica o con agua?			X	
¿Están equipados los departamentos que tienen un fuerte consumo de agua o potencial de ahorro con instrumentos medidores de agua?			X	
¿Se verifica que el agua se use de manera eficiente sobre todo en los procesos y departamentos con mucho consumo?			X	
¿Se reparan oportunamente las fugas en las tuberías y equipos que transportan o utilizan agua y/o vapor en el proceso?		X		
¿Se realiza una inspección visual periódica de las instalaciones de la empresa?		X		
¿Se programan las reparaciones con el uso de las herramientas y equipos apropiados?	X			
¿Se calibran los controladores automáticos de válvulas y bombas de suministro de agua y vapor?		X		
¿Se comprueba que los reguladores entregan las dosis solicitadas para el proceso?			X	
¿Se establece un programa de mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones de la red de agua?			X	
¿Se determina la periodicidad y responsabilidades para hacer las inspecciones?			X	
¿Se revisan periódicamente las diferentes trampas de la red?		X		
¿Se chequea el pH del agua y del vapor usado en el proceso?			X	
¿Se siguen las recomendaciones que se han dado en los manuales de procedimiento para el mantenimiento?			X	
¿Se capacita al personal en tareas de mantenimiento?	X			
¿Se mantiene actualizados los archivos de las fechas de mantenimiento y de registro de equipos, maquinas e instalaciones?	X			
¿Se verifica el cumplimiento del programa de manteamiento?		X		

Lista de inspección B. Buenas prácticas para el manejo de las aguas residuales

Cumplimiento de la BP por verificar	S	AV	N	OBS
¿Se separan los diferentes flujos de residuos líquidos?			X	
¿Se separan los residuos líquidos de los sólidos?			X	
¿Se evita mezclar los diferentes flujos de agua residual, incluso el agua de lluvia?			X	
¿Se reutiliza/recicla el agua residual?			X	
¿Se han de estudiar las posibilidades de reutilizar el agua residual?		X		
¿Se ha verificado que la utilización del agua residual no daño la calidad del producto?			X	NA
¿Se reparan los solventes usados en el proceso de producción?			X	NA
¿Se recuperan o regeneran los solventes para reutilizarlos en el proceso de producción?			X	NA

Lista de verificación C. Buenas prácticas para el manejo integral de residuos solidos

Buenas prácticas BP por verificar	S	AV	N	OBS
Revise las principales fuentes generadoras de residuos				
¿Se identifican las fuentes en el proceso que generan residuos?			X	
¿Se clasifican los residuos de acuerdo con su naturaleza y toxicidad para su re- uso, reciclado?	X			
¿Se separan los residuos peligrosos (para su manejo adecuado, ven la normativa) de otros para evitar que se contaminen?		X		
¿Se les han asignado un lugar de acopio a los diferentes tipos de residuos?	X			
¿Se les instruye a los empleados sobre el uso de los diferentes contenedores para recolectar y almacenar los residuos?		X		
¿Se verifica que el MIR funciona?			X	
¿Se reciclan-reutilizan los diferentes residuos?		X		
¿Se han identificado las opciones de valorización de los residuos?			X	
¿Se disponen los residuos no reutilizables y no reciclables usando métodos acordes con las regulaciones existentes?		X		
¿Se reutilizan-reciclan materiales y sustancias?		X		
¿Se han determinado las posibilidades de reúso de materiales en las distintas etapas del proceso?			X	
¿Se han determinado las posibilidades de venta de materiales para reutilizar en otras empresa o procesos?	X			
¿Se tiene clara la disposición de los residuos no reutilizables y no reciclables mediante los métodos establecidos por las regulaciones?	X			
¿Se recuperan o regeneran los solventes para reutilizarlos en el proceso de producción?		X		
¿Se recicla y reutiliza el material de empaque y embalaje?		X		
¿Se han determinado las posibilidades de reducir el material de empaque y embalaje?		X		

¿Se sabe cuáles son las posibilidades de reutilizar el material de empaque?			X	NA
¿Se sabe cuáles son las posibilidades de reutilizar el material de empaque?			X	NA
¿Se sabe cuáles son las posibilidades de reutilizar el material de embalaje?			X	NA
¿Se inspeccionan los residuos gaseosos de la empresa?			X	NA
¿Se han instalado filtros para atrapar partículas sólidas?			X	NA

Listado de inspección D. Buenas prácticas para el uso de la energía

Buenas prácticas BP por verificar	S	AV	N	OBS
¿Se aíslan las tuberías que transportan agua y vapor a alta temperatura?	X			
¿Se verifica periódicamente el estado del aislamiento para evitar pérdidas de calor y reparar cuando sea necesario?	X			
¿Se aseguran de que los sistemas de enfriamiento y aire acondicionado no se sobrecalienten innecesariamente?	X			
¿Se hace el mantenimiento de las tuberías de presión de aire comprimido?		X		
¿Se evita la pérdida de presión?		X		
¿Se verifican periódicamente las fugas y se reparan cuando es necesario?	X			
¿Se hace el mantenimiento de equipos que usan energía? (por ejemplo, calderas.)			X	NA
¿Se optimiza la combustión eficiente a través de un movimiento regular?			X	NA
¿Se evitan pérdidas de escape de frío/calor? Por puertas y ventanas abiertas, entre otros medios		X		
¿Se usa el sistema de aire acondicionado de una manera eficiente?	X			
¿Se verifica o controla automáticamente la temperatura del medioambiente para evitar el uso excesivo del aire acondicionado?	X			
¿Se asegura un buen aislamiento del aire acondicionado en las instalaciones?		X		
¿Existe un sistema de desconexión automático de los sistemas de aire acondicionado para cuando no se necesiten? (por ejemplo, en la noche)			X	
¿Se ajusta regularmente el aire acondicionado a una temperatura adecuada?		X		
¿Se recupera/reutiliza la energía en el proceso de producción?			X	
¿Se ha instalado un intercambiador de calor cuando las diferencias de temperatura sean mayores a 50 °C?			X	
¿Se limpian regularmente las superficies intercambiadoras de calor para asegurar la mejor transferencia posible?			X	NA
¿Se les hace el mantenimiento a los transformadores?	X			
¿Los transformadores están instalados en un sitio que tiene buena ventilación natural?	X			
¿Se regula el consumo de energía de acuerdo con el nivel necesario?		X		
¿Se usa un termostato en los procesos que manejen agua a una temperatura determinada?			X	
¿Se asegura que la temperatura sea la requerida? Para no tener luego que usar más energía a fin de adecuarla			X	
¿Los ductos o tuberías que transportan energía están señalizados?		X		

Lista de inspección E. Buenas prácticas para el manejo y transporte de materiales y productos

Buenas prácticas BP por verificar	S	AV	N	OBS
¿Se inspecciona la materia prima recibida de los proveedores?	X			
¿Se verifica que el empaque esté en buen estado?	X			
¿Se asegura que los contenidos están protegidos?	X			
¿Se aceptan materiales solo en buen estado?	X			
¿Respetan las condiciones de almacenamiento que sugieren los proveedores de las materias primas?	X			
¿Tienen un sistema de almacenamiento de acuerdo con las instrucciones que dan los proveedores o como se indica en los envases, especialmente para productos tóxicos y perecederos?	X			
¿Tienen los registros de seguridad en el lugar de almacenamiento y área de trabajo?	X			
¿Se almacenan los productos peligrosos en un área asignada y segura?	X			
¿Se tiene el personal calificado para la manipulación, transporte, uso, con el fin de evitar accidentes y reducir riesgos?		X		
¿Se almacenan las materias en grupos compatibles?		X		
¿El área de almacenamiento permanece en orden y bien luminada?		X		
¿Se respetan las demarcaciones de las áreas de almacenamiento?			X	
¿Se utilizan metodologías de almacenamiento y dispositivos que eviten daños durante el almacenamiento?		X		
¿Se aplica el principio «primera entrada, primera salida» (PEPS): lo primero que entra al almacén es lo primero que sale, para el control en existencia de materias primas? Si caduca, es un residuo más por gestionar.		X		
¿Se mantienen inventario de acuerdo con las necesidades de las producción?		X		
¿Se verifican las fechas de vencimiento de las materias primas?	X			
¿Se revisan regularmente y se llevan registros de los inventarios?	X			
¿Los contenedores de las materias permanecen herméticamente cerrados?		X		

Lista de verificación G. Buenas prácticas para el control de los equipos

Cumplimiento de la BP por verificar	S	AV	N	OBS
¿Hay algún personal encargado del control y mantenimiento de los equipos?	X			
¿Existen normas para hacer el mantenimiento, en las que se incluya el tipo de equipo y maquinaria, frecuencia y método de inspección de equipos, etc.?	X			
¿Se hace mantenimiento correctivo?	X			
¿Se hace mantenimiento preventivo?		X		
¿Se hace mantenimiento predictivo?		X		
¿Se registran por escrito las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo?	X			

¿Existe un programa y plan para hacer mantenimiento a los equipos donde aparezca su frecuencia, responsable, recursos, objetivo, metas y actividades previstas?		X		
¿Están determinados los puntos de inspección en la comprobación diaria de equipos y en las labores de mantenimiento?			X	
¿Se ha determinado un método para llevar a cabo las inspecciones a equipos con su ruta de tareas?	X			
¿Se tiene un método de inspección para el mantenimiento de cada tipo de instrumento de inspección?	X			
¿Existen criterios técnicos y de otra índole para tomar la decisión de renovación de equipos y nuevas instalaciones?	X			

Listado de verificación H. Buenas prácticas para el control de los materiales

Cumplimiento de la BP por verificar	S	AV	N	OBS
¿Hay algún grupo del personal que esté en cargo del suministro y la compra de la materia prima?	X			
¿Existe un área de la empresa que esté encargada de inspeccionar la materia prima/materiales que se compran?	X			
¿Existen criterios técnicos (incluyendo la frecuencia) para hacer la inspección de recepción y de calidad de las materias primas?		X		
¿Se tienen y aplican normas para el control de calidad de los proveedores?		X		
¿Hay puntos de inspección de recepción?			X	
¿Se tiene un método para los puntos de inspección? OBS			X	
¿Se tiene la frecuencia establecida para los puntos de inspección?			X	
¿Se conoce el porcentaje de rechazos o desaprobación de materia prima/materiales?			X	
¿Hay procedimientos y medidas en caso de rechazos?		X		
¿Hay procedimientos y medidas en caso de incidencia de rechazos?		X		
¿Se lleva el control de los registros de los resultados de la inspección cuando se reciben los materiales?	X			
¿Se dispone de notas, volantes u otros documentos para especificar las compras?	X			
¿Se respeta las condiciones de almacenamiento recomendadas por los proveedores de las materias primas?	X			
¿Se dispone de las hojas de seguridad de cada materia prima, o insumo que se requiere en un proceso productivo?	X			
¿Se almacena las materias primas por grupos compatibles?		X		
¿Se conserva limpia el área de almacenamiento?		X		
¿Se verifica las fechas de expiración de las materias primas e insumos?	X			

Lista de verificación K. Buenas prácticas para el control de la gestión ambiental

Cumplimiento de la BP por verificar	S	AV	N	OBS
¿La organización cuenta con una política ambiental?		X		
¿La política ambiental está publicada?		X		
¿La organización cuenta con pruebas sobre la capacitación y sensibilización de la política ambiental?			X	
¿La organización ha definido y documentado procedimientos para evaluar y registrar los aspectos ambientales más importantes? ObS			X	
¿La organización ha definido y documentado sus objetivos y metas ambientales?			X	
¿La organización ha definido y documentado un plan de mejoramiento ambiental?		X		
¿La organización controla totalmente sus operaciones con respecto a la gestión ambiental?		X		
¿La organización ha definido y documentado un idóneo archivo ambiental?		X		
¿La organización monitorea permanentemente los efectos ambientales relevantes que son el resultado de sus actividades?			X	
¿La organización goza de atribuciones y personal encargado de la protección ambiental?		X		
¿La organización ha proporcionado el entrenamiento apropiado al personal, cuyo trabajo tiene vinculación con repercusiones ambientales considerables?		X		
¿La organización cuenta con un programa y plan de auditoría para el sistema de gestión ambiental?			X	
¿El programa de auditoría presenta la idoneidad del auditor, el alcance, la periodicidad, la metodología y la presentación de informes de la auditoría?			X	
¿La gerencia ha adelantado una revisión del sistema de gestión ambiental, la cual debe realizarse por lo menos una vez al año?			X	
¿La revisión se hace según las modificaciones en los procesos, resultados de las auditorías y demás informes para recopilar información sobre su funcionamiento?			X	
Ruido		X		
¿Los actuales niveles de ruido cumplen con niveles máximos permisibles, establecidos en la ley?		X		
Durante el día	X			
Durante la noche			X	
¿Tiene la empresa un mapa de contorno de ruido actualizado?			X	
¿El público o la comunidad vecina se han quejado por el ruido?			X	