



PRESENTACION INFORME FINAL

CONSULTORÍA EN ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE LA POLICÍA NACIONAL ENFATIZADA EN EL MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001VRS 2008 Y NTGP 1000 VRS 2008.

**MARZO 2010
BOGOTÁ, COLOMBIA**

Presentación informe final

Consultoría en análisis organizacional de la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional enfatizada en el mantenimiento de la certificación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001vrs 2008 y NTGP 1000 vrs 2008

Presentado a

DIRECCIÓN DE TRANSITO DE LA POLICIA NACIONAL DITRA

Por

JAROLD GUILLERMO TORRES AMAYA

Oficina de los estudios y consejos (O.E.C.)

Fecha: 24/03/2010

TABLA DE CONTENIDO

	PAG.
INTRODUCCION.....	4
1. CONTEXTO DE LA CONSULTORIA.....	5
2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA.....	5
3. CUADRO DE LA INTERVENCION Y METODOLOGIA DE LA CONSULTORIA	6
4. PRELIMINARES	7
4.1 PRIMER ENTREGABLE	
PLAN INTEGRAL DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD....	7-17
4.2 SEGUNDO ENTREGABLE	
ANALISIS ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL MODELO KAST & ROSENZWEIG	18-38
4.2.1 Análisis factores suprasistema ambiental	25-26
4.2.2 Análisis del subsistema interno de la Dirección de Tránsito y Transporte	36-38
4.3 TERCER ENTREGABLE (ESTA INFORMACION ES DE CARÁCTER CONFIDENCIAL)	
ANALISIS DE OPORTUNIDADES DE LOS SERVICIOS	39-41
4.3.1 Matriz DOFA Dirección de Tránsito y Transporte	40-41
4.4 CUARTO ENTREGABLE	
MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS	48-52
4.4.1 Analisis mejores prácticas administrativas	52
5. CONCLUSIONES DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS	53-58
5.1 Propuesta de ajuste procesos misionales	54
5.2 Diagnostico del problema y evaluación de soluciones – mejores prácticas adm. ..	57
5.3 Entregables: desarrollo, grado y avance	58
6. BIBLIOGRAFIA	59
7. ANEXOS	60-69

Introducción

La Dirección de Tránsito y Transporte hace parte de las 8 direcciones operativas de la Policía Nacional, su misión es contribuir con la seguridad y movilidad de los usuarios de las vías y su infraestructura, mediante la optimización del servicio de policía en la prevención de la accidentalidad y reducción de los delitos y contravenciones del transporte multimodal, orientado a garantizar el cumplimiento de la normatividad, propiciar conciencia colectiva de solidaridad, autorregulación y disciplina social, la cual esta plasmada dentro de la resolución número 02052 DEL 15 JUN. 2007.

La naturaleza del servicio desarrollada por esta consultoría será desplegada en la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional, la cual tendrá como objeto la consultoría del servicio de asesoramiento para el mejoramiento y mantenimiento del sistema de calidad y el análisis organizacional.

Las razones por las cuales la Dirección de Tránsito y Transporte esta interesado en recurrir al servicio de consultoría son:

1. Análisis de la estructura organizacional y su pertinencia frente a la misionalidad de la misma.
2. Diagnostico organizacional, en donde se desarrollen acciones correctivas destinadas a establecer una situación de mejora sobre los procesos misionales de esta Dirección.
3. Análisis de nuevas oportunidades frente a los servicios prestados por la Dirección de Tránsito.

1. Contexto de la consultoría o intervención

Una vez realizada la primera entrevista con el señor General BG. RODOLFO PALOMINO LÓPEZ Director de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional y el staff de colaboradores entre los que se encontraban el jefe de la Oficina de planeación de esta Dirección, el jefe de área administrativa y el jefe del área de seguridad vial, se vislumbra que la primera necesidad de estos por la consultoría es la de obtener un diagnóstico organizacional externo en donde se generen las acciones de mejora que permita el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, de esto cabe anotar lo siguiente:

- Existe poca coherencia entre el diagnóstico organizacional interno con los inconvenientes del día a día que presentan los funcionarios.
- Existe poca asimilación de los componentes del Sistema de gestión de calidad y su aplicabilidad entre los funcionarios.
- No se han generado un análisis de la estructura Organizacional que permita vislumbrar cambios frente a la misionalidad y en correlación con la estructura de la Policía Nacional.
- En los últimos años, no se han adoptado mejores prácticas administrativas que generen mejoras dentro de los procesos misionales.
- No se ha realizado un análisis enfocado hacia la dimensión técnica y humana de los procesos misionales de esta Dirección, con lo cual no se han generado las respectivas acciones de mejora que permita romper el statu quo de la organización.
- No se tienen una concepción de planes de acción para introducir cambios en la organización, mejorar sus rendimientos y garantizar la aplicación de los programas de mejores practicas administrativas dentro de la Dirección.
- Ineficiencia en la distribución de recursos por otras fuentes de financiación diferentes a las de nivel central.

2. Objetivos de la consultación o intervención

El objetivo fundamental de esta consultoría es el de realizar un análisis organizacional de la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional enfatizada en la generación de un plan para el mantenimiento de la certificación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001vrs 2008 y NTGP 1000 vrs 2008.

Los objetivos específicos son:

- Realizar análisis de la estructura organizacional y su pertinencia frente a la misionalidad de la misma en el contorno de la Policía Nacional.
- Realizar análisis de nuevas oportunidades frente a los servicios prestados por la Dirección de Tránsito.
- Realizar recomendaciones para la adopción de mejores prácticas administrativas dentro de esta Dirección.

3. Cuadro de la intervención y metodología utilizada para la consultoría o intervención propuesta

El diagnóstico organizacional estará basado en el modelo de Kast y Rosenzweig que determina la organización como un sistema que incluye subsistemas y este se sitúa en un entorno determinado constituido de supra sistemas. Este modelo es la base del análisis organizacional porque constituye una herramienta conceptual de mucho valor analítico para la entrega de los productos finales de esta consultoría.

Este trabajo será desarrollado de la siguiente manera:

- FASE I: recolección de datos: se realizarán entrevistas dirigidas, análisis de los procesos misionales y documentación relacionada con el sistema de gestión de calidad.
- FASE II: Descripción de las situaciones encontradas dentro de la recolección de datos, desarrollando una perspectiva de los problemas diagnosticados.
- Fase III: Informe sobre las actividades conducentes a las soluciones previstas dentro del análisis organizacional.

El asesoramiento que es la naturaleza de esta consultoría es un método por medio del cual se ayuda a las empresas a descubrir, comprender, hacer frente y resolver los problemas estructurales de la organización, este resulta beneficioso para estas toda vez que estas pueden ser evaluadas por la consolidación de nuevas capacidades, oportunidades, comportamientos y rendimientos de los procesos misionales.

La descripción de las actividades realizadas, el cuadro de intervención y presupuesto se encuentran en los anexos 2, 3 y 4 respectivamente.

4. Preliminares

En esta parte se describen los procesos entregables en procura de dar respuesta a las necesidades de la entidad, para así dar cumplimiento a cada uno de los objetivos establecidos en la fase previa, además se refieren: análisis, recomendaciones y conclusiones preliminares. Los productos entregables surgen de nueve reuniones realizadas con cada uno de los miembros del staff y el director de la unidad, se socializaron y se acordaron ajustes.

4.1 PRIMER ENTREGABLE

PLAN INTEGRAL DEL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez realizado el análisis organizacional y revisado uno a uno los procesos misionales y de apoyo de la Dirección de Tránsito y Transporte, se hace un desarrollo específico para revisar el plan de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de dicha dirección. En consecuencia se hace una revisión de los literales de la norma que están apuntando al sistema de gestión integral de calidad y que se hace reglamentario en las entidades del Estado, “como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”. La Dirección de Tránsito y Transporte recibe la Certificación de calidad en el año 2009, y como consecuencia de ello se hace necesario realizar el mantenimiento de esta certificación, para esto y en consecuencia que fue propuesto como producto de este documento el plan de mantenimiento se realizará un diagnóstico de cada uno de los numerales que ameriten una acción contundente, el cual se desarrollo y se presenta en este documento dentro del anexo 1 **“DIAGNOSTICO DE LOS NUMERALES MAS CRITICOS QUE SE TIENE SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL”** Una vez relacionado el diagnóstico a los numerales más críticos del sistema, se establece unas pautas de acción para su mejoramiento, en consecuencia se realiza un formato específico de plan, con el cual se darán las acciones contundentes y se establecerán los siguientes aspectos:

- NUMERAL DE LA NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS
- RESULTADO DEL DIAGNOSTICO
- ACCIONES DE MEJORAMIENTO
- FECHA INICIO dd/mm/aa
- FECHA FINAL dd/mm/aa
- RESPONSABLE
- PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
- OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO

A continuación se presenta el producto final de este entregable. Se recomienda observar el anexo No. 1 donde se realiza el diagnóstico a los puntos críticos del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad).

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010					
4. No. NORMA SUBSISTEMAS RELACIONADOS	5. NUMERAL DE LA Y	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO			
1	Subsistema de Control Estrategico	Se debe dar continuidad a las capacitaciones sobre la norma NTC GP:1000:2004 e ISO 9001/2000 - MECI: 1000:2005 y documentos que soportan la aplicabilidad, diseñados y aprobados por la Policía Nacional; al nivel Directivo Y Equipo lider Calidad-Meci para retroalimentar a todo el personal	1 Realizar programación de las capacitaciones al personal del Nivel Directivo y equipo MECI, Auditores Internos de Calidad DITRA, sobre la aplicación de la NTC GP:1000:2004- ISO 9000:2000 y MECI, y documentos aprobados por la Policía Nacional para su aplicación y hacerlo aprobar por la Dirección Administrativa y Financiera.	2010/03/02	2010/06/03	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - MECI					
			2 Difundir programa de capacitación y ejecutarlo, en el plazo estipulado	2010/03/03	2010/06/30	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - MECI Equipo Calidad-Meci operativo					
			3 Realizar actividades que permitan fomentar la cultura de calidad y a la vez fortalecer el grado de interiorización y entendimiento de las normas y procedimientos a todos los funcionarios de la DITRA (Folletos, Actividades lúdicas, concursos en relación general y en otros espacios que sean permitidos)	2010/03/02	2010/11/30	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - MECI - Equipo Calidad-Meci operativo					
			4 Realizar campañas de sensibilización sobre principios, valores, código de buen gobierno. Socializar y dar aplicación a la política de integridad policial y seguridad operacional, contenida en el Tomo III.	2010/03/02	2010/11/30	Jefe Area Administrativa Grupo Talento Humano Comité Etico de la DITRA					
2	numeral 1	Los principios establecidos en la norma NTC GP:100:2004, ISO 9001/2000 y MECI, deben ser claramente entendidos por el personal que labora en la DITRA	1 Socializar al personal de la DITRA los principios de las Normas para que sean claramente entendidos y aplicados, (NTC GP:1000:2004 - ISO 9001/2000) y MECI, a través de reuniones internas que realicen los Jefes de Oficina, Area y Grupo, capacitaciones y medios escritos.	2010/03/02	2010/05/30	Jefes de Oficina, Area y Grupo Asesor MECI-CALIDAD					
3	Numeral 4.1 Subsistema de Control Estrategico -	El mapa de procesos de la DITRA Fué definido con los procesos espejo del mapa de primer nivel, con las interacciones entre sus procesos, se debe realizar revisión y mejora en las caracterizaciones con el fin de incluir indicadores de eficiencia y efectividad, para realizar su medición periódica de acuerdo a lo establecido por la NTC GP:1000:2004 e ISO 9000/2000.	1 Revisar el portafolio de servicios de la Dirección de transito y transporte	2010/03/02	2010/03/31	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - MECI					
			2 Revisar y ajustar lo relacionado con los clientes y partes interesadas de los productos y servicios de la DITRA y sus requisitos	2010/03/02	2010/03/31	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - MECI -					
			3 Revisar y ajustar los requisitos de calidad de los productos y servicios	2010/03/02	2010/03/31	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - MECI -					
			4 Revisar y ajustar las caracterizaciones de los procesos, incluyendo en ellas las mejoras que sean pertinentes en lo relacionado con la normatividad vigente, indicadores, riesgos, controles, actividades de seguimiento a los mismos, entre otros; presentandolas para aprobación del Subcomité Regional de Control Interno.	2010/03/02	2010/04/15	Responsables de Areas y Procesos - Oficina de Planeación - Asesor Calidad y MECI					
			5 Socializar al personal el mapa de procesos de la DITRA, que incluye los procesos espejo del mapa de primer nivel.	2010/03/15	2010/04/15	Responsables de Areas y Procesos - Oficina de Planeación					

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE												
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO												
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010						
4. No.	5. NUMERAL DE LA NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. FECHA INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO				
4	Numeral 4.2.1-5.3 Subsistema de Control Estrategico	La Política y objetivos de calidad, establecidos para el año 2010 por la Policía Nacional, deben ser socializados e incluidos en la planificación de la DITRA año 2010.	1	Revisar e integrar dentro del Direccionamiento estratégico (planes de acción), los objetivos de calidad a los que la DITRA le contribuye con su misión.	2010/03/02	2010/03/31	Oficina de Planeación, Dirección y Subdirección					
			2	Realizar la difusión de la política y los objetivos de calidad documentados, para que sean claramente entendidos y ejecutados.	2010/03/02	2010/04/30	Oficina de Planeación - Asesor Calidad y MECI					
			3	Evaluar el grado de apropiación de la política y objetivos de calidad por parte de los funcionarios, a través de concursos lúdicos y auditorias.	2010/03/31	2010/06/30	Asesor Calidad y MECI - Equipo Calidad - MecI - Auditores de Calidad					
5	Numeral 4.2.2 Subsistema de Control de Gestión	El Manual de calidad, debe ser ajustado de acuerdo con los cambios que se realicen en la integralidad del SGI.	1	Ajustar el Manual de calidad de acuerdo con lo establecido en la norma, y observaciones realizadas en la preauditoria de ICONTEC, del mes de diciembre de 2008 y de acuerdo con el Manual de calidad de la Policía Nacional y documentos aprobados en el mes de diciembre de 2008.	2010/04/01	2010/04/30	Oficina de Planeación - Asesor Calidad y MECI					
			2	Solicitar aprobación del manual de calidad de la DITRA, ante el Subcomité Regional de Control Interno y Calidad y elaborar acto administrativo de aprobación.	2010/04/01	2010/04/30	Jefe Oficina de Planeación DITRA- Asesor Calidad -MECI Subcomite Regional de Control Interno y Calidad DITRA					
			3	Realizar distribución y difusión del manual de calidad a los responsables de proceso de la DITRA y socializarlo a todo el personal que interviene en los mismos.	2010/04/30	2010/05/31	Oficina de Planeación-Asesora MECI CALIDAD Jefes de Oficina, Area y Grupo DITRA					
6		Los procedimientos que hacen parte de los procesos de Logística y abastecimiento fueron aprobados en el mes de diciembre de 2008, se requiere su publicación y difusión a nivel interno y nacional.	1	Publicar los procedimientos que hacen parte del proceso de Logística y Abastecimiento y Administración de Recursos Financieros, en la Suite Visión Empresarial e Intranet de la DITRA, así mismo las políticas de operación.	2010/03/02	2010/03/31	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina Telemática					
			2	Realizar Socialización a través de diferentes mecanismos de los procedimientos aprobados, dejando registro de las actividades realizadas, tanto a nivel interno como a nivel nacional.	2010/03/02	2010/03/31	Jefe Oficina de Planeación Jefes de Area y Grupo DITRA					
			3	Realizar verificación del grado de conocimiento a través de las visitas de seguimiento y auditorias que se realicen en la DITRA.	2010/03/15	2010/06/30	Subdirección Administrativa y Financiera, Jefe Oficina de Planeación Asesor MECI-CALIDAD					

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010					
4. No. Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	5. NUMERAL DE LA NORMA	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. FECHA INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO			
7	Numerales 4.2.3 4.2.4 Subsistema de Control de Gestión	Los procedimientos obligatorios que establece la NTC GP:1000:2004 e ISO 9001/2000, No han sido socializados, al igual que los manuales y formatos establecidos para el control de documentos y control de registros	1 Socializar los procedimientos y manuales relacionados con el Control de documentos y control de Registros para su aplicación en la DITRA	2010/03/02	2010/06/30	Jefe Grupo Gestión Documental					
			2 Realizar plan de trabajo con el fin de organizar el archivo de gestión y central de la Dirección de tránsito y transporte para garantizar el control documental y actualización de las tablas de retención documental, teniendo en cuenta el programa de gestión documental.	2010/03/02	2010/06/30	Jefe Grupo Gestión Documental Jefes de Grupo					
			3 Coordinar la integración al sistema de información para el control de documentos que ingresan y salen de la DITRA.	2010/04/06	2010/06/30	Jefe Grupo Gestión Documental Jefe Oficina Telemática DITRA					
			4 Realizar visitas de seguimiento y control sobre el manejo de libros radicadores y/o sistemas de información utilizados para el manejo y control documental.	2010/04/01	2010/11/30	Jefe Grupo Gestión Documental Auditores Internos de Calidad					
			5 Realizar Instructivo para lanzar la campaña de que aplicación del programa de las 5s (Solucionando lo Evidente) en la DITRA, establecido en el Manual de Gestión por procesos, aprobado.	2010/05/01	2010/11/30	Jefe Area de Gestión Administrativa Jefe Grupo Gestión Documental					
			6 Realizar socialización y capacitación sobre el manejo de la SUITE VISION EMPRESARIAL, y establecer responsabilidades para su actualización.	2010/03/02	2010/06/30	Jefe Oficina de Planeación Jefes de Oficina, Jefes de Area y Grupo DITRA					
			7 Mantener actualizado el normograma por procesos de la DITRA e informar sobre cambios que se presenten en la normatividad vigente a las diferentes Oficinas, Areas y Grupos, para que se consulten las normas y se apliquen de acuerdo a lo establecido en las mismas y publicarlo en la INTRANET de la DITRA.	2010/03/02	2010/11/30	Jefe Oficina Asuntos Juridicos					
8	Numeral 5	Se evidencia el compromiso de la Alta Dirección, sin embargo se deben establecer criterios documentados que garanticen la continuidad frente al sistema de Gestión de Calidad y su comunicación	Continuar con la realización de reuniones de direccionamiento, retroalimentación y seguimiento a la gestión, a compromisos contraídos, socialización de las directrices impartidas por la alta gerencia a todo el personal y de las normas y su aplicación que emita el Gobierno Nacional y/o la Dirección General de la Policía Nacional y/o DITRA (Subcomite Regional Control Interno y Calidad, Reuniones de Coordinación, Relación General, Subcomite local de control interno y calidad, entre otras). Dejar registro de las actividades realizadas en acta firmada.	2010/03/02	2010/12/31	Dirección y Subdirección Administrativa y Financiera Jefes de Oficina, Area y Grupo					

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE												
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO												
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010						
4. No.	5. NUMERAL DE LA NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. FECHA INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO				
9	Numeral 5.2 Subsistema de Control de Gestión	Los mecanismos utilizados para conocer los requisitos del cliente, se deben continuar socializando, aplicando, y evaluando, para garantizar su cumplimiento en la ejecución de los procesos.	1	Crear la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a las normas institucionales y centralizar la recepción y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, a través de mecanismos como el buzón de sugerencias, líneas directas con el cliente, encuestas, que permitan conocer las necesidades de los clientes y partes interesadas	2010/03/02	2010/12/31	Directora Administrativa y Financiera Subdirector Administrativo y Financiero Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina Asuntos Jurídicos					
			2	Atender las quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y tutelas, realizar el tramite y/o seguimiento correspondiente y Rendir informes mensuales sobre la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano, incluyendo las acciones de mejora que se hayan implementado con el fin de subsanar las no conformidades o servicios no conforme detectados.	2008/04/27	2008/12/31	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y/o dependencia responsable Asesora Jurídica					
			3	Realizar campañas que pretendan hacer mas efectiva la atención al cliente a nivel personal y a nivel telefónico.	2010/03/02	2010/11/30	Subdirección Administrativa y Financiera Jefe Oficina de Planeación Asesor MECI CALIDAD Secretaría privada					
10	Numeral 5.4 Subsistema de Control Estrategico	Se debe continuar fortaleciendo la cultura de planificación incluida la de Calidad en la DITRA, dando cumplimiento a la ISO 9001/2000, NTC GP:1000:2004 y MECI:1000:2005	1	Consolidar y hacer aprobar los planes de acción de la DITRA.	2010/02/03	2010/03/15	Dirección Administrativa y Financiera Jefe Oficina de Planeación					
			2	Socializar al personal el Plan de Acción de la Dirección Administrativa y Financiera, con el fin de sensibilizarlos para su correspondiente contribucion al logro de los objetivos planteados.	2010/03/15	2010/04/30	Jefe Oficina de Planeación Analistas de Planeación					
			3	Elaborar y/o actualizar los indicadores del Plan de Acción (Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad).	2010/03/15	2010/04/30	Jefe Oficina de Planeación, Jefes de Area y Grupo DITRA					
			4	Actualizar la SUITE VISION EMPRESARIAL con la información e indicadores de los planes de acción	2010/03/15	2010/04/30	Jefe Oficina de Planeación DITRA- Analista de Planeación					
			5	Elaborar planes operacionales que permitan evidenciar el aporte de las dependencias a la gestión de la DITRA e indicadores que permitan medir su eficacia, eficiencia y efectividad.	2010/02/03	2010/03/20	Jefe Oficina de Planeación DITRA- Jefes de Area - Jefes de Grupo					
			6	Evaluar mensualmente el plan de acción y realizar seguimiento a los proyectos de inversión y rendir informes a la Dirección Administrativa y Financiera con recomendaciones sobre el avance, de acuerdo a lo planificado y en los casos en que se requiera solicitar acciones de mejora a los responsables.	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Oficina de Planeación DITRA					
			7	Evaluar mensualmente el plan de compras y su ejecución, Presentar informes sobre su ejecución a la DITRA con recomendaciones que permitan tomar decisiones en forma oportuna	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Oficina de Planeación DITRA					

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:				12/02/2010			
4. No.	5. NUMERAL DE LA NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO			
11	Numeral 5.5.1 Subsistema de Control Estrategico	La responsabilidad, autoridad y comunicación en la entidad presenta deficiencias frente a los requisitos establecidos en la norma, en cuanto a su entendimiento y aplicación.	1	Realizar ajustes a la estructura organizacional, de acuerdo a validaciones realizadas lineamientos de la DITRA, teniendo en cuenta las sugerencias hechas por los responsables y presentar para aprobación con el correspondiente estudio de Planeación a OFPLA DIPON.	2010/03/02	2010/04/30	Jefe Oficina de Planeación DITRA				
			2	Socializar modificación de la Estructura al personal responsable de la DITRA y a nivel Nacional.	2010/04/30	2010/05/30	Jefe Oficina de Planeación DITRA				
12	Numeral 5.5.2	La Dirección cuenta con el representante de la Gerencia para la implementación del SGC, de acuerdo con las funciones establecidas en el Manual de Funciones, se requiere continuar con el cumplimiento de las funciones como representante de la Dirección, además del seguimiento y control para garantizar su implementación.	1	Realizar plan de trabajo para la continuación en la implementación y mejora del SGI y presentarlo a aprobación a la DITRA.	2010/02/26	2010/03/15	Subdirector Administrativo y Financiero Jefe Oficina de Planeación Asesor MECI CALIDAD				
			2	Informar mensualmente a la Dirección Administrativa y Financiera sobre los avances que se llevan en la implementación y mejora del SGC y darle cumplimiento a las demás funciones establecidas como representante de la Dirección numeral 5.5.2.	2010/03/02	2010/12/31	Subdirector Administrativo y Financiero Jefe Oficina de Planeación Asesor MECI CALIDAD				
13	Numeral 5.6 Subsistema de Control de Evaluación	El procedimiento de Revisión Gerencial fue aprobado en el mes de diciembre, requiere ser socializado y aplicado.	1	Socializar al nivel Directivo el procedimiento de Revisión Gerencial.	2010/03/02	2010/04/30	Jefe Oficina de Planeación Asesor MecI-Calidad -				
			2	Realizar semestralmente la Revisión Gerencial en la DITRA, con el fin de establecer estado en que se encuentra la implementación del sistemas y tomar acciones de mejora, dando aplicación al procedimiento establecido. Requerir informes consolidados y establecidos en la norma y procedimiento a los responsables de proceso.	2010/06/15	2010/12/31	Dirección Administrativa y Financiera Subdirección Administrativa y Financiera Jefe Oficina de Planeación				
			3	Realizar seguimiento a las directrices y mejoras establecidas en la Revisión Gerencial (mes de diciembre de 2008 - Julio de 2010)	2010/03/02	2010/12/31	Directora Administrativa y Financiera- Jefe Oficina de Planeación- Asesor Calidad -MECI/ Subdirector Administrativo y Financiero - Jefes de Area- Oficinas Asesoras				

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010		3. FECHA INICIO		4. FECHA FINAL	
4. No. NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS		6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO		7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO		8. INICIO dd/mm/aa		9. FECHA FINAL dd/mm/aa		10. RESPONSABLE (S)	
										11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
										12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO	
14	Numeral 6 6.2 - 6.4 Subsistema Control Estrategico	Se debe actualizar el manual de funciones de la DITRA, de acuerdo con su nueva estructura e incluir las habilidades y competencias requeridas. Asi mismo se requiere continuar fortaleciendo y mejorar el clima organizacional.	1	Realizar plan de trabajo para actualizar manual de funciones e incluir en los mismos las habilidades y competencias requeridas (NC ICONTEC).	2010/02/01	2010/02/28	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano				
			2	Realizar seguimiento al Plan de Trabajo establecido	2010/03/02	2010/06/30	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano Jefe Oficina de Planeación				
			3	Actualizar permanentemente las historias laborales del personal que integra la DITRA.	2010/03/02	2010/11/30	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano				
			4	Realizar el plan de bienestar, incentivos, salud ocupacional y plan de capacitación, previo diagnóstico y hacerlo aprobar.	2010/03/02	2010/03/20	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano				
			5	Realizar evaluación mensual a los planes y presentar informe a la Oficina de Planeación, teniendo en cuenta indicadores establecidos.	2010/04/01	2010/11/30	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano				
			6	Realizar evaluación mensual al avance del plan de mejora establecido sobre el clima organizacional, de acuerdo a resultados de encuesta aplicada en el año 2008 y entregar copia a la Oficina de Planeación DITRA.	2008/04/21	2008/05/30	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano				
			7	Realizar encuesta para evaluar el impacto de las capacitaciones en los funcionarios de la DITRA y de acuerdo a resultados establecer acciones de mejora.	2008/04/07	2008/11/30	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano				
			8	Continuar realizando las inducciones generales y específicas del personal, incluyendo todos los temas relacionados con el SGC Y MECI. (Dejar evidencia y registro). Asi mismo programar reinducciones al personal teniendo en cuenta los cambios que se hayan sucedido.	2008/04/07	2008/11/30	Jefe Area Administrativa - Jefe Grupo Talento Humano Jefe Oficina Planeación				
15	Numeral 6.3 Subsistema de Control Estrategico	Se debe continuar con la elaboración de los planes de mantenimiento para la infraestructura y equipos, necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	1	Establecer la concertación de objetivos con los Jefes de Oficina, Area y Grupo, quienes a su vez los concertarán con el personal a su cargo, evaluarlos en forma mensual y de acuerdo con resultados obtenidos, establecer planes de mejora individuales que permitan lograr obtener los resultados esperados.	2010/03/02	2010/12/31	Subdirector Administrativo y Financiero, Jefes de Oficina, Jefes de Area y Jefes de Grupo.				
			2	Elaborar plan de mantenimiento de instalaciones, vehículos, armamento, maquinaria y demás equipos que se requieran, incluyendo los equipos de metrología. Para Equipos de Computo - Software y Hardware (DITRA) coordinar con Telemática, dejando una copia aprobada por la DITRA en la Oficina de Planeación de la DITRA.	2010/03/02	2010/03/15	Jefe Area Administrativa, Jefe Area logistica y Jefe Area de contratación, Jefe, Jefe Oficina Telemática DITRA				
			3	Elaborar o actualizar hojas de vida o sistemas de información de equipos informáticos, vehículos y demás equipos con que cuente la DITRA, en los cuales debe figurar los mantenimientos realizados, repuestos colocados e indicaciones sobre el estado de los mismos y en forma mensual presentar informes de evaluación del plan de mantenimiento respectivo a la Oficina de Planeación.	2010/03/02	2010/11/30	Jefe Area Administrativa, Jefe Area logistica y Jefe Area de contratación, Jefe, Jefe Oficina Telemática DITRA				

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:				12/02/2010			
4. No. Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	5. NUMERAL DE LA NORMA	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. FECHA INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO			
16	Numeral 7.1	En la DITRA, no se evidencia claramente la planificación del producto o servicio.	1 En los planes operacionales que se elaboren tener en cuenta la planificación del producto o servicio de acuerdo con las actividades de planificación anteriormente mencionadas. Así mismo se deben dejar registros de calidad que evidencien la ejecución de los procedimientos.	2010/03/02	2010/03/31	Jefes de Oficina, Area y Grupos					
17	Subsistema de Control de Gestión Numeral 7.2.3	Los procedimientos establecen la forma de llevar a cabo la prestación de los servicios o productos, se deben tener en cuenta al igual que la normatividad legal vigente y requisitos de los clientes	1 Identificar claramente los requisitos del cliente y tener en cuentas sus solicitudes quejas o reclamos, dejando registro de acuerdo a lo establecido en los procedimientos. Antes de comprometerse con el cliente se debe verificar la capacidad para cumplir.	2010/03/02	2010/11/30	Responsables de Procesos y Areas DITRA					
			2 Llevar registro por cada uno de los procesos de las sugerencias, quejas o reclamos realizados por los diferentes clientes a través de los mecanismos establecidos y dar respuesta oportuna de acuerdo con los procedimientos establecidos.	2010/03/02	2010/12/31	Responsables de Procesos y Areas DITRA					
18	Numeral 7.3	En la DITRA, se hace diseño y desarrollo en el proceso de logística y abastecimiento y en el proceso espejo de Direccionamiento Tecnológico, se requiere evidenciar que se lleva a cabo la ejecución en todas sus etapas Numeral 7.3	1 Llevar a cabo las actividades establecidas en sus diferentes etapas para los procedimientos de "Elaborar proyectos para la construcción de instalaciones policiales". Incluir las actividades establecidas en el numeral 7.3 en el proceso Direccionamiento tecnologico. Dejar registros que evidencien la ejecución de las actividades requeridas.	2010/03/02	2010/04/30	Jefe Grupo Infraestructura Jefe Oficina Telemática					
19	Numeral 7.4	Aunque la Entidad cuenta con procedimientos documentados para realizar las compras (adquisiciones) y Manual de contratación, los procedimientos aun no han sido socializados tanto a nivel interno como nacional.	1 Socializar los procedimientos relacionados con la etapa precontractual, contractual y postcontractual al interior de la DITRA y todas las unidades policiales, dejando registros de su socialización	2010/03/02	2010/04/30	Jefe Area de Contratación Jefe Grupo Precontractual Jefe Grupo de Contratos y Seguimeinto					
			2 Ejecutar los procedimientos anteriormente relacionados y dejar registros que demuestren su ejecución de acuerdo con lo establecido en los mismos, verificando su trazabilidad.	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Area de Contratación Jefe Grupo Precontractual Jefe Grupo de Contratos y Seguimeinto					

**POLICIA NACIONAL
DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE**

PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010					
4. No.	5. NUMERAL DE LA NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. FECHA INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIE EL CUMPLIMIENTO			
20	Numeral 7.4.2 Subsistema de Control de Gestión	La Entidad cuenta con métodos establecidos para verificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos de los productos comprados, se requiere dar continuidad y darle cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTCCGP-1000:2004- iso 9000/2000.	1 Al recepcionar los elementos producto de contratos suscritos con terceros, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y en los casos que se requiera de la elaboración de ensayos en el laboratorio, realizarlos dejando evidencia de las pruebas.	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Grupo Movilidad Jefe Grupo Intendencia Jefe Grupo Armamento					
21	Numeral 7.5 7.5.2 7.5.3	Aunque la Entidad cuenta con documentos que establecen la forma de realizar la planificación de la prestación de servicio (procedimientos) no se evidencia su eficiencia en los resultados.	1 Ejecutar los procedimientos establecidos en los procesos de Logística y Abastecimiento y Administración de Recursos Financieros, dejando los registros que demuestren su trazabilidad y seguimiento. Aplicar los controles establecidos en los mismos, dejando evidencia de la efectividad y logros alcanzados en actas de retroalimentación del personal)	2010/03/02	2010/12/31	Jefes de Area y Grupo					
22	Numeral 7.5.4	La Entidad ha establecido los métodos para proteger los bienes que son propiedad del cliente, sin embargo esta actividad no se evidencia claramente dentro del actuar de los procesos	1 En los inventarios que se realicen verificar que los bienes que se encuentran bajo responsabilidad de la DITRA, producto de convenios o incautaciones estén debidamente identificados y se conserven en buena forma, dejando registro de los informes y/o verificaciones realizadas.	2010/03/02	2010/06/30	Jefe Area Logistica Jefe Grupo movilidad Jefe Grupo Armamento Jefe Grupo Intendencia					
23	Numeral 7.5.5 Subsistema Control de Gestión	En la Entidad se controla el almacenamiento de los bienes, equipos, materiales e insumos, no se evidencian claramente los registros de esta actividad	1 Revisar que los los bienes almacenados cumplan con lo establecido en los procedimientos y manual de administración de bienes. Así mismo identificar claramente los elementos almacenados y los espacios físicos en los cuales se ubican. En los casos que se requieran condiciones especiales de almacenamiento, contar con las instrucciones de forma que puedan ser consultadas y aplicadas por los usuarios almacenistas.	2010/03/02	2010/06/30	Jefe Area Logistica Jefe Grupo movilidad Jefe Grupo Armamento Jefe Grupo Intendencia					
24	Numeral 7.6 Subsistema Control de Gestión	Se debe incluir en los planes de mantenimiento la calibración de los equipos que lo requieran.	1 Incluir dentro de los planes de mantenimiento la calibración de equipos tanto del laboratorio de calidad como de medición topografica empleado en el Grupo Infraestructura. Así mismo en los casos que se requiera adquirir y mantener los patrones de medición, llevando registro de las mediciones realizadas en hoja de vida del equipo.	2010/03/02	2010/05/30	Jefe Area Gestión Administrativa Jefe Grupo Servicios Generales y Mantenimiento Jefe Grupo Control de Calidad Jefe Grupo Infraestructura					

POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:		12/02/2010					
4. No.	5. NUMERAL DE LA NORMA SUBSISTEMAS RELACIONADOS	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO			8. INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO	
25	Numeral 8.2.1	Se cuenta con una dependencia responsable de las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas a través de diferentes mecanismos, se hace necesario fortalecer estas funciones.	1	Crear la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante acto administrativo, con el fin de dar cumplimiento a las normas institucionales y centralizar la recepción y seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, a través de mecanismos como el buzón de sugerencias, líneas directas, encuestas, entre otros.	2010/03/02	2010/05/30	Jefe Oficina de Planeación - Subgerente Administrativo y Financiero, Asesor Calidad - Mec				
			2	Presentar informes en forma mensual a la Dirección Administrativa y Financiera en forma consolidada sobre las quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias recibidas y acciones de mejora recomendadas para garantizar una efectiva prestación del servicio.	2010/03/02	2010/12/31	Profesional responsable atención al ciudadano				
			3	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de la DITRA, con el fin de establecer líneas base sobre el grado de satisfacción de acuerdo al portafolio de servicios y requisitos de calidad establecidos y con base en resultados establecer acciones de mejora.	2010/03/02	2010/05/30	Jefe Oficina de Planeación Analista de Planeación Asesor MECI-CALIDAD				
26	Numeral 8.2.2 Subsistema Control de Evaluación	Se debe fortalecer la ejecución del procedimiento de auditorías internas de calidad como mecanismo de evaluación, seguimiento y mejora.	1	Socializar el procedimiento establecido por la Policía Nacional de Auditoría Interna de Calidad al personal de la DITRA y auditores internos para su aplicación.	2008/04/21	2008/05/30	Oficina de Planeación - Asesor Calidad - mec				
			2	Realizar entrenamiento y capacitación a los auditores internos de calidad, evaluando en forma periódica su desempeño.	2008/03/25	2008/05/30	Oficina de Planeación Asesor MECI.				
			3	Realizar programación de Auditorías para el año 2010, hacerla aprobar y difundirla para su cumplimiento.	2010/03/02	2010/03/31	Oficina de Planeación Asesor MECI-CALIDAD				
			4	Realizar seguimiento al cierre de las no conformidades evidenciadas en la preauditoría de ICONTEC y Auditoría Interna.	2010/03/02	2010/04/30	Oficina de Planeación Asesor MECI-CALIDAD Responsables de Proceso DITRA				
27	Numeral 8.2.3. 8.2.4	Se debe dar continuidad al mecanismo establecido a través del cual se permita realizar seguimiento y medición a los procesos y servicios	1	Continuar realizando seguimiento y medición a los procesos a través de las reuniones de Coordinación, Subcomite Regional de Control Interno y reuniones de retroalimentación, dejando registro en actas.	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Oficina de Planeación - Asesor Mec-Calidad - Jefes de Area -Responsables de Proceso				
			2	Realizar medición mensual a los procesos a través de los indicadores establecidos en las caracterizaciones y planes operacionales	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Oficina de Planeación - Asesor Mec-Calidad - Jefes de Area -Responsables de Proceso				
			3	Realizar cronograma de seguimiento a los procesos, como mecanismo de autocontrol establecido por la Dirección y Subdirección Administrativa y Financiera.	2010/03/02	2010/03/31	Subdirector Administrativo y Financiera Jefe Oficina de Planeación Asesor MECI CALIDAD				
			4	Realizar seguimiento a las recomendaciones y compromisos contraídos en las reuniones realizadas e informando el cumplimiento a la DITRA	2010/03/01	2010/12/31	Subdirector Administrativo y Financiero Jefe Oficina de Planeación				
			5	Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las acciones de mejora producto de las actividades de autocontrol.	2010/03/02	31/12/09	Jefes de Oficina Y Area Jefe Oficina de Planeación Asesor MECI CALIDAD				

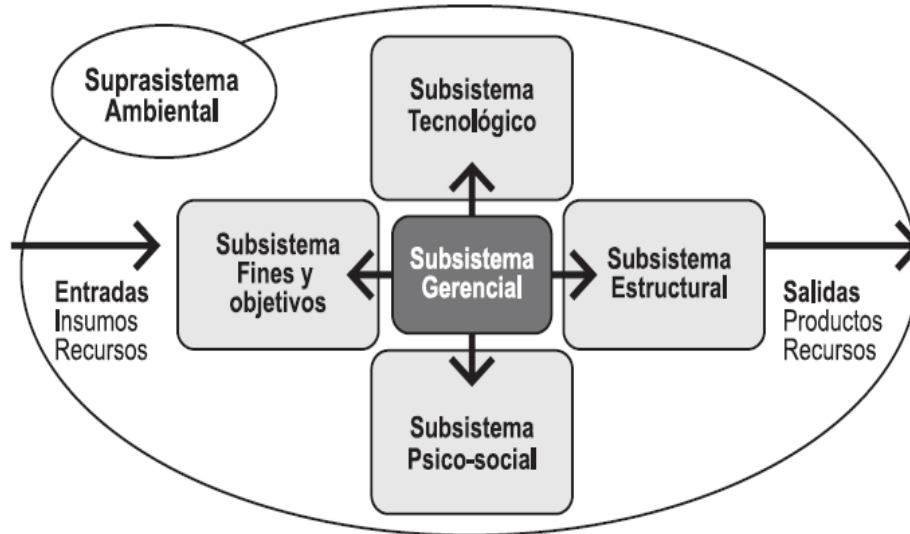
POLICIA NACIONAL DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE											
PLAN PARA EL MANTENIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO											
1. DEPENDENCIA:		DITRA		2. FECHA DE ELABORACION:				12/02/2010			
4. No.	5. NUMERAL DE LA NORMA Y SUBSISTEMAS RELACIONADOS	6. RESULTADO DEL DIAGNOSTICO	7. ACCIONES DE MEJORAMIENTO	8. FECHA INICIO dd/mm/aa	9. FECHA FINAL dd/mm/aa	10. RESPONSABLE (S)	11. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	12. OBSERVACION Y RELACION DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN EL CUMPLIMIENTO			
28	Numeral 8.3	La Entidad cuenta con un método documentado y aprobado que establece la forma de controlar el producto o servicio no conforme, se debe implementar	1	Socializar el procedimiento establecido por la Policía Nacional de Control producto o servicio no conforme, al personal de la DITRA para su aplicación	2010/03/02	2010/05/30	Asesor Calidad Mecí Equipo MECI CALIDAD DITRA				
			2	Actualizar matrices de servicio no conforme en la cual se evidencie las actividades en donde se pueda presentar, controles y responsables.	2010/03/02	2010/04/30	Jefes de Oficina, Area y Grupo Asesor Mecí-Calidad - Oficina de Planeación				
			3	Realizar seguimiento al servicio no conforme y dejar documentadas las acciones de mejora cuando se presente.	2010/03/02	31/12/09	Responsables de proceso - Jefes de Areas y Jefes de Grupo				
29	Numeral 8.4 Control de Gestión	La Entidad cuenta con sistemas de información que permiten mantener datos estadísticos, se deben establecer que datos deben ser recopilados y analizados en forma mensual y que permita la toma de decisiones.	1	Establecer datos a recolectar y actualizar mensualmente correspondiente al proceso Administración Recursos Financieros y Logística y Abastecimiento y con base en los mismos presentar informes para la toma de decisiones.	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Oficina de Planeación				
			2	Realizar verificaciones a los controles establecidos en los sistemas de información que garanticen la confiabilidad de los datos suministrados.	2010/03/02	2010/12/31	Jefe Oficina de Planeación Analista de Planeación Auditores Internos de Calidad				
30	Numeral 8.5.2 8.5.3 Subsistema Control de Evaluación	Se debe fortalecer los mecanismos para la implementación de acciones de mejora producto de recomendaciones, no conformidades reales y potenciales y establecer mecanismos que garanticen la mejora continua	1	Socializar los procedimientos de Acciones correctivas y acciones preventivas al personal de la DITRA, para su aplicación.	2010/03/02	2010/03/30	Jefe Oficina de Planeación Equipo MECI CALIDAD Asesora MECI CALIDAD				
			2	Documentar acciones de mejora dando cumplimiento al procedimientos establecidos, dejando copia en la Oficina de Planeación DITRA, para su seguimiento y Control.	2010/03/02	2010/03/30	Jefe Oficina de Planeación- Jefes de Area - Responsables de Proceso y Areas.				
			3	Socializar mapa de riesgos de los procesos de Logística y Abastecimiento para que sea evaluado en forma trimestral, enviando informes a la Oficina de Planeación por los responsables, con el fin de rendir informes con analisis y recomendaciones al Subcomite Regional de Control Interno.	2010/03/02	2010/11/30	Jefe Oficina de Planeación - Jefes de Oficina, Area y Grupo				
			4	Realizar seguimiento a las acciones de mejora documentadas producto del autocontrol, servicio no conforme, no conformidades evidenciadas en los procesos, auditorias internas, revisiones por la Dirección, rendir informes periodicos al Subcomite Regional de Control Interno, con analisis y recomendaciones sobre la efectividad de las mismas.	2010/03/02	2010/11/30	Jefe Oficina de Planeación- Asesor Mecí. Calidad , Responsables de Procesos y Areas				
31	Solicitar auditoria de Acompañamiento Certificación a ICONTEC		1	Realizar revisión Gerencial, verificando grado de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001/2000 y con base en resultado obtenidos solicitar auditoria de certificación.	2010/06/15	2010/07/10	Directora Administrativa y Financiera - Jefe Oficina de Planeación- Asesor Mecí-Calidad				
			2	Preparar al Nivel Directivo y responsables de procesos a ser auditado.	2010/07/10	2010/08/15	Asesor Calidad Mecí				
			3	Atender Auditoria y con base en recomendaciones, tomar acciones de mejora y/o ajustes al sistema, en forma inmediata, si las hay, para lograr certificación-	2010/07/10	2010/08/20	Directora Administrativa y Financiera - Responsables de Procesos - Responsables de Grupos de Trabajo- Asesor Mecí-Calidad				

4.2 SEGUNDO ENTREGABLE

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BAJO EL MODELO DE KAST Y ROSENZWEIG

MODELO DE KAST Y ROSENZWEIG.

La organización como sistema socio-técnico estructurado
El modelo de Kast y Rosenzweig



Fuente: Manual del Aplicador SIDCAP 2.0

Los factores del suprasistema ambiental que influyen en la organización son:

- 🚩 Culturales. Ideales, valores y normas prevalecientes en la sociedad.

En este espacio es importante hablar de la pluralidad de costumbres y de la innumerable diversidad cultural que presenta este país, por tanto la convierten en una sociedad complicada y difícilmente aplicable a un estándar convencional.

Como consecuencia del aislamiento geográfico y la dificultad de acceso entre las diferentes regiones del país, se desarrollaron con el paso del tiempo subregiones muy distintivas y variadas culturalmente. Debido a la gran diversidad es difícil agrupar las diferentes subculturas del país, pero pueden considerarse a grandes rasgos las más representativas, entre las que se encuentran:

- Costeños Costa Atlántica y las sabanas del norte del país.
- Paisas de Antioquia y el Eje Cafetero
- Llaneros pertenecientes a los llanos de la Orinoquía y que comparten frontera con Venezuela.
- Santandereanos pertenecientes a Santander y Norte de Santander.
- Raizales pertenecientes al Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, cuya cultura es distinta de los Costeños e influenciada por pueblos del Mar Caribe.
- Vallunos, y Caucanos, pertenecientes a la Costa Pacífica y parte de la andina, con presencia indígena, blanca y afrodescendiente.
- Tolimenses pertenecientes al Tolima.
- Pastusos pertenecientes al departamento de Nariño fronterizo con Ecuador, con fuerte ascendencia indígena.
- Amazónicos pertenecientes a las selvas del sureste del país.
- Cundiboyacenses 'pertenecientes al interior del país en el Altiplano Cundiboyacense.
- Opitas' 'pertenecientes al huila sur de país.

El acento y la pronunciación de las palabras varían considerablemente en cada una de las regiones mencionadas, así como también la comida y sus costumbres.

La cultura es lo que hacen los seres humanos, sus formas de vivir, de relacionarse, de producir, de reproducirse, de comunicarse. Y la realidad colombiana está conformada justamente por las formas que nuestra economía, nuestra vida social y política, nuestra familia y nuestras producciones simbólicas adoptan. La realidad colombiana (o la sociedad colombiana, pues también esto es la misma cosa) está hecha de la violencia, la exclusión social, las desigualdades de poder, las creencias y valores, las formas de trabajo, el estado corrupto o eficiente, la guerrilla y los paramilitares. En este planteamiento, uno puede decir - para tomar ejemplos negativos- que si los colombianos nos matamos es porque nuestra cultura es intolerante, violenta, resentida, y si hay corrupción es porque los colombianos han crecido en una cultura que no cree inadecuado que uno evada impuestos, se pase los semáforos o soborne al policía para que no se lleve el pase. Y si hay rumba y diversión, es porque nuestra cultura es tropical y descomplicada.

Cada una de estas regiones pregona costumbres distintas no solo en su aspecto cultural sino en el actuar propio de su idiosincrasia, lo cual dificulta en gran medida las acciones de la justicia y muchas veces imposibilita la aproximación de sus autoridades dentro de la ejecución de la ley.

Tecnológicos. Grado y perspectivas del avance científico y tecnológico.

El mundo en que vivimos parece depender cada vez más del conocimiento científico y tecnológico. Sin embargo, la forma en que nos relacionamos con este conocimiento no es siempre igual en los países en vías de desarrollo que en los países desarrollados. En tal sentido, surge la preocupación sobre la educación en todo este proceso. Se propone entonces la educación en Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS) como una de las alternativas posibles que pueden contribuir a que nos forjemos una comprensión mayor sobre la sociedad demandada por los avances tecnocientíficos. De este modo, los enfoques educativos CTS son presentados con algunas características específicas para la educación secundaria, así como la forma en que se pueden implementar dichos enfoques, con especial atención a la educación tecnológica.

La ciencia y la tecnología han terminado por transformar numerosos espacios de las sociedades contemporáneas. Son innegables los beneficios que de tal transformación se obtienen, pero también son numerosos los riesgos que han surgido de tan vertiginoso desarrollo. Esta doble condición obliga a que la ciencia y la tecnología deban ser vistas con una actitud más crítica, ya que no siempre son los mismos impactos los que se presentan en el mundo desarrollado que en los países del sur.

Se atribuyen a la ciencia y a la tecnología grandes efectos sobre la sociedad, en particular en el campo de las tecnologías de la producción y de la información y en el de la biotecnología. Algunos críticos consideran que estos desarrollos han contribuido a que los países, regiones y grupos sociales más ricos se hayan vuelto más ricos, es decir, que la brecha entre ricos y pobres, que se pensaba podía disminuir, habría aumentado. En 1960 el 20% de la población mundial en los países más ricos tenía treinta veces más ingresos que el 20% más pobre; en 1997, setenta y cuatro veces más. Y si nos referimos a Internet, por ejemplo, presentada por sus proponentes como la democracia para el futuro, vemos que tan sólo el 20% más rico de la tierra dispone del 93% del uso total de este medio. «Aquellos con ingresos, educación y contactos [en sentido literal], tienen un acceso barato e instantáneo a la información. El resto se queda en un acceso incierto, lento y costoso... Cuando la gente vive y compite en estos dos mundos uno junto a otro, la ventaja de estar conectados dominará a los marginales y empobrecidos, acallando sus voces y sus preocupaciones en la conversación global» (ONU, 1999, citado por Winner, 2001).

La ciencia y la tecnología parecen no haber contribuido suficientemente a contrarrestar el aumento en más de mil millones de personas pobres en el mundo, o los más de mil millones que no disponen de agua potable y adecuado saneamiento, o los millones de habitantes sin techo, etc. África y América Latina, en la década de los 80, fueron testigos de la detención e incluso de la involución de los logros alcanzados en cuanto a nivel de vida. La ciencia y la tecnología favorecen los intereses de los grupos sociales y de los países más fuertes, como lo señalan, por ejemplo, algunos hechos: se da prioridad a las áreas de Investigación y Desarrollo (I+D) destinadas a mejorar productos que satisfacen las necesidades ya casi saturadas de una pequeña minoría de países desarrollados, como en el caso del 90% del gasto en I+D para la industria farmacéutica, el cual se destina al tratamiento de las enfermedades de la vejez de la población de las ciudades y regiones más ricas del mundo. Otro ejemplo lo constituye acelerar el proceso de sustitución de importaciones de los países pobres y en desarrollo por productos de los países desarrollados, como sucede con los materiales compuestos que reemplazan las materias primas tradicionales con ayuda de la biotecnología (Petrella, 1994).

Pero sabemos que la ciencia y la tecnología sólo juegan un papel en estos aspectos, y que se requiere un reajuste más profundo de índole social, política y económica. Sin embargo, sabemos también que si la ciencia y la tecnología no tienen una orientación más sensible frente a estos problemas, continuarán contribuyendo a aumentar significativamente la desigualdad global. Actualmente existen estamentos tanto público como privados que ejercen la actividad de generación de ciencia, entre ellos, el departamento administrativo de ciencia y tecnología (COLCIENCIAS), y la asociación colombiana para el avance de la ciencia. Estas se encargan de la generación de propuestas, recursos, actividades, premiaciones y apoyo en todos los eventos para los científicos colombianos.

Políticos. Sistema político y situación política general.

Colombia tiene un sistema político republicano, democrático y representativo. La Constitución establece la división de poderes: legislativo, ejecutivo y judicial.

Poder Ejecutivo

El presidente y el vicepresidente son electos directamente por medio del sufragio universal por mayoría absoluta. En caso de que no se llegue a la mayoría absoluta, está prevista la segunda vuelta electoral tres semanas después de la primera ronda. El período de gobierno es de 4 años y pueden ser reelegidos por un período adicional.

Poder Legislativo

El Congreso de la República, integrado por el Senado y la Cámara de Representantes, ejerce el poder legislativo. El Senado está compuesto por 102 senadores, 100 elegidos por circunscripción nacional y 2 elegidos por una circunscripción especial indígena. En tanto, la Cámara de Representantes está formada por 166 representantes elegidos por circunscripción departamental por un período de cuatro años, pudiendo ser reelectos.

Rama Judicial

Existen cuatro altas cortes: la Corte Suprema de Justicia, la Corte Constitucional, el Consejo Superior de la Judicatura y el Consejo de Estado.

El máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria es la Corte Suprema de Justicia. Actúa como tribunal de casación, juzga al Presidente e investiga y juzga a los miembros del Congreso.

La Corte Constitucional es un tribunal permanente autónomo cuya función es la defensa del orden constitucional. Para ello, hace estudios previos de constitucionalidad acerca de ciertas leyes y falla sobre demandas de inconstitucionalidad.

El Consejo Superior de la Judicatura tiene dos funciones principales: La primera es la jurisdicción disciplinaria, que se ocupa de la investigación de la conducta de los funcionarios judiciales y de dirimir los conflictos de competencia. La segunda es la administrativa, encargada de atender las necesidades organizativas y de gestión de la rama judicial.

El Consejo de Estado es el cuerpo supremo en la jurisdicción de lo contencioso administrativo. También actúa como órgano consultivo del gobierno en asuntos de la administración.

El Estado colombiano se caracteriza por ser un ente débil, puesto en la mayoría de los casos al servicio de los intereses particulares de las elites que fueron representadas políticamente a través de la hegemonía liberal-conservadora durante el Frente Nacional y que actualmente continúan representadas a través de los liberales, conservadores o de sus propios partidos (com independientes). La debilidad del Estado se hace patente en su incapacidad para controlar la corrupción generalizada que implicó una deslegitimación de las instituciones públicas y privadas.

Pero la corrupción también ha sido estimulada por la debilidad de los partidos políticos y por la existencia y arraigo del narcotráfico a todos los niveles (social, económico, político, etc) de la sociedad colombiana. Asimismo, la situación de violencia continuada que vive el país desde la época del Frente Nacional ha contribuido a organizar las Fuerzas Armadas y prever otros mecanismos para combatirla con las armas y con serias consecuencias respecto al tema de los Derechos Humanos.

Demográficos. Edad, sexo, número y distribución de recursos humanos.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), el país tiene una población de 45 millones de habitantes (proyectado 2008), lo que lo constituye en el cuarto país más poblado en América después de los Estados Unidos, Brasil y México. Se estima que para 2015 la población colombiana será mayor a 53 millones de habitantes.

Actualmente, la composición de la población está dada en 51,4 % mujeres y 48,6 % hombres. La mayor parte de la población se concentra en la zona centro-occidente del país cercana a las costas atlánticas y pacíficas (región andina), mientras que la zona sur-oriental del país presenta grandes vacíos demográficos. Los diez departamentos de tierras bajas del Oriente (aproximadamente 54% del área total) tienen menos de 3% de la población y una densidad de menos de una persona por kilómetro cuadrado.

El movimiento de población rural hacia áreas urbanas y la migración fuera del país han sido significativos. La población urbana aumentó de 28% de la población total en 1938, a 76% en 2005. Sin embargo, en términos absolutos, la población rural aumentó de 6 a 10 millones en ese período. En cuanto a la migración, el DANE estima que alrededor de 3.331.107 colombianos viven en el exterior, principalmente en los Estados Unidos, España y Venezuela. Los más propensos a emigrar son los originarios del interior del país y de algunos centros urbanos, destacándose un contingente importante de intelectuales y talentosos que hacen parte del fenómeno llamado "fuga de cerebros". Las principales causas de esta situación son las dificultades económicas y los problemas de orden público, que han generando que Colombia sea uno de los países latinoamericanos con mayor flujo de emigrantes, así como el segundo de mayor desplazamiento forzado interno a nivel mundial con 3 millones, según un reporte de ACNUR.

De acuerdo con el Índice de Desarrollo Humano, Colombia se ubicó en el 2007 en el puesto 75 a nivel mundial con un IDH de 0,791. Sin embargo, no todas las regiones de Colombia presentan el mismo nivel de desarrollo. La principal zona de alto desarrollo corresponde a la región andina en ciudades tales como Bogotá, Medellín y Cali, que constituyen el denominado "Triángulo de Oro."

Sociológicos. Estratificación y movilidad sociales.

La estratificación adoptada en los distintos municipios del país incluye variables relacionadas con las características de las viviendas y su entorno.

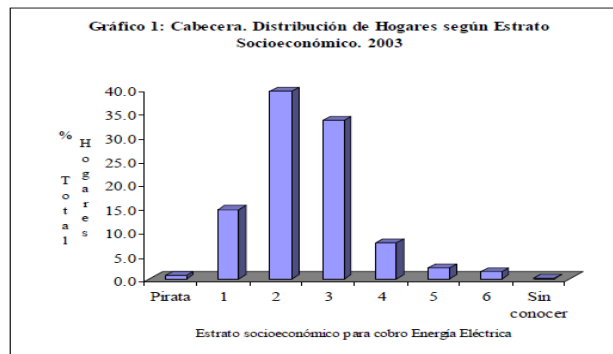
En total se tienen en cuenta un conjunto de ocho (8) variables:

1. Existencia de viviendas en el lado de la manzana con entrada principal.
2. El tipo de vías de acceso sobre la calle o vía del lado de la manzana: sendero o camino, peatonal, vehicular en tierra, vehicular en recebo (balasto o gravilla), vehicular en cemento, asfalto o adoquín.

3. Presencia de focos de contaminación en el lado de la manzana o frente a esa: aguas negras a la vista, botaderos de basura, matadero, plaza de mercado, talleres, fábricas, terminales de buses, cantinas, bares, etc.
4. Predominio de andenes en el lado de la manzana de viviendas sin andenes, con andenes pero sin zona verde o, con ambos elementos.
5. Predominio de viviendas en el lado de la manzana sin antejardín, con ese ya sea pequeño, mediano o grande.
6. Presencia de viviendas sin garajes en el lado de la manzana o con esos con distintas características.
7. Material de las fachadas en el lado de la manzana: En guadua, caña, esterilla, tabla o desechos; sin cubrir, es decir, en adobe, bahareque, tapia pisada, placa prefabricada, bloque o ladrillo común; en revoque (pañete o repello) sin pintura o con esa; con enchapes, en ladrillo pulido o en madera fina.
8. Tipo de material de la puerta principal: tabla, guadua, esterilla, zinc o tela; madera pulida, lámina metálica, armazón de hierro trabajado o aluminio; madera fina tallada o completamente en vidrio.

Aunque la metodología tiene como eje central las ocho variables anotadas, existen algunas diferencias entre las distintas ciudades, las cuales varían en función del número de habitantes y de manzanas, el número y clase de actividades económicas desarrolladas en ellas y el grado de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)³ en cada una. De esta forma, se podría hablar de una metodología propia para Bogotá, una ciudad que presenta múltiples actividades económicas, población heterogénea y bajas NBI; otra para las grandes ciudades con múltiples actividades económicas y con NBI relativamente bajas; para ciudades medias y pueblos grandes con menor diversidad de actividades económicas y muchas NBI y; finalmente una metodología para ciudades medias y pueblos grandes con menor diversidad de actividades económicas y muchas NBI. Luego de efectuado el censo mediante formulario en que se recolectan directamente las variables anotadas, se conforman viviendas o grupos de ellas con características similares.

La vivienda es clasificada en uno u otro estrato entre los seis (6) que se adoptan en la mayoría de municipios del país. En varios, entre los municipios más pequeños, la estratificación puede no alcanzar el máximo de seis estratos. Al utilizar el estrato para cobro de energía eléctrica se observa que cerca de 15% del total de hogares en las cabeceras, se ubica en el estrato bajobajo o estrato 1, otro 39% en el bajo o estrato 2 y, menos de 2% conforman el estrato 6 (véase gráfico 1).



El tipo de asentamiento es la guía para efectuar la estratificación rural. En ésta, a las localidades o centros poblados cuya población es superior a los 3.000 habitantes se aplica la misma metodología de los pueblos grandes; a las localidades con menos de 3.000 habitantes se aplica la correspondiente a los pueblos pequeños y, las viviendas dispersas o fincas son clasificadas conforme a una metodología especial que considera las características físicas tanto internas como externas de las viviendas y el tipo de predio (DNP/FINDETER, 1997).

La economía de Colombia es la quinta de América Latina, y ha experimentado un crecimiento promedio anual de 5,5% desde 2002. En 2007, 20.5 millones de colombianos sirvieron como fuerza laboral en la economía, con un ingreso promedio de US\$6.700, produciendo US\$319.500 millones para el Producto Interno Bruto (PIB) del país. Sin embargo, la desigualdad en la distribución de riqueza mantiene a 49.2% de colombianos viviendo por debajo de la línea de pobreza nacional, a lo que se suma el deficiente sistema pensional, el desempleo (11.2% en 2007) y el subempleo.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) es el que define, formula y ejecuta la política económica del país. El Banco de la República de Colombia (BRC) es un organismo independiente que controla la cantidad de dinero y control cambiario de divisas que circula en la economía para evitar recesiones y desempleo a causa de la inflación, además de controlar el crédito interbancario. Juntos, el MHCP y el BRC regulan el funcionamiento de la economía en el nivel nacional con el apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT).

El sector empresarial de Colombia se encuentra agremiado en la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI) que trata de mantener grupos de empresas del mismo sector económico para que actúen en común acuerdo hacia el logro de propósitos comunes y el desarrollo general. La moneda nacional es el Peso colombiano, el cual equivale a 2.013 pesos colombianos por 1 US Dólar (promedio 2007).

En 2007, la agricultura en Colombia aportó 11.5% al PIB nacional y 22.7% de la fuerza laboral se dedicó a la agricultura, ganadería y pesca. Sin embargo, el principal producto de exportación de Colombia es el petróleo, cuyas reservas estimadas en 1.506 millones de barriles, son desarrolladas por Ecopetrol (14 %) y sociedades anónimas. Barrancabermeja es el primer centro petrolífero de este país que en 2008 produjo 550,000 barriles de petróleo por día y consumió 265,400 diarios. Otras explotaciones importantes son las de carbón y oro, y las de esmeraldas, cuya producción es liderada mundialmente por Colombia. Así mismo se destacan la industria textil, la alimenticia y la automotriz, y la producción de petroquímicos, biocombustibles, acero y metales.

Las exportaciones de Colombia en 2007 ascendieron a US\$ 30.580 millones de los cuales la mayoría fueron enviados a Venezuela, Ecuador y en 35 % a los Estados Unidos, su principal socio comercial del que recibe un tratamiento especial para la exportación de productos sin aranceles a ese país, gracias al Acuerdo ATPDEA, suscrito con los cuatro países andinos. Por otro lado, las importaciones alcanzaron una cifra de US\$31.170 millones, proviniendo principalmente de los Estados Unidos, Brasil, México, China, Venezuela y Japón. En 2008 el sector de servicios representó 52.5% del PIB de Colombia, mientras que 58.5% de 20 millones de colombianos formaron parte de la fuerza laboral en este sector.

En cuanto al turismo en Colombia, según el MCIT, ese año ingresaron al país cerca de dos millones de personas, la mayoría provenientes de países América y Europa. El turismo interno por su parte tuvo un incremento de 7.44% con respecto al año 2008. Esto se debe al mejoramiento de la seguridad y el desarrollo de programas como Vive Colombia, Viaja por Ella, a las guías de rutas turísticas programadas y a la reciente campaña Colombia, el riesgo es que te quieras quedar.

4.2.1 Análisis factores suprasistema ambiental:

Teniendo en cuenta cada uno de los aspectos externos que rodean a la Dirección de Tránsito y Transporte se hace necesario destacar el importante reto a nivel cultural que posee esta especialidad no solo por ser una dirección con presencia a nivel nacional sino por la difícil tarea al orientar y regular el tránsito y transporte en cada uno de sus medios, sea por aire, tierra, mar o ríos. Además de ello es una de las direcciones que le genera a la institución policial mayor presencia y credibilidad institucional.

En este orden de ideas destaco las siguientes apreciaciones observadas a los factores del suprasistema ambiental y que se consideran de vital importancia para prestar un servicio eficiente, eficaz y centrado a la problemática social del país:

Recursos humanos:

1. Actualmente la Dirección de Tránsito y Transporte cubre 10.079 kms de los 16.599 kms de la red vial nacional del país, para ello cuenta con 4.807 hombres y mujeres distribuidos a lo largo y ancho del país en 29 seccionales, lo que nos da una cobertura hombre día de 2.100 mts aproximadamente sobre los 10.079 kms, esto sin distribuir en los diferentes turnos de servicio y demás actividades. Por tal motivo es crucial que se realicen los esfuerzos de selección paulatina de personal con la perfilación y condiciones mínimas requeridas para un aumento en la planta de personal de 9.614 hombres más en los próximos 5 años y de 3.260 hombres para los 5 años siguientes para así cubrir el total de kilómetros de la red vial nacional actualmente. (esto sin tener en cuenta la expansión de la infraestructura vial proyectada a 2019).
2. A su vez las unidades dependientes de los comandos de departamento y metropolitanas que ejercen funciones de tránsito y transporte tanto en vías urbanas, rurales, aeropuertos, ríos y demás deberán pasar a la Dirección de Tránsito y Transporte con el fin de fortalecer su actividad y lograr la unidad de mando que requiere esta especialidad.
3. Dentro de esta titánica gestión de talento humano es prudente hacer unos estudios de selección minuciosa, para lo cual debe ser establecido tanto el perfil como las competencias que este hombre o mujer policía desarrollará en beneficio de la comunidad.
4. También importante es la ubicación en su lugar de origen de los hombres y mujeres policías que harán parte de este plan de cobertura nacional. Se debe propender por la regionalización y estabilidad puesto que estos son factores preponderantes que coadyuvan al ejercicio de la labor policial, al bienestar del personal y a su vez controlan las problemáticas que culturalmente se puedan presentar.

5. Dado el contacto cercano de la especialidad con la comunidad este hombre policía esencialmente debe ser comunitario, capacitado en resolución de conflictos y con unas características biopsicosociales integrales que le permitan el desarrollo eficiente de su labor.

Infraestructura y recursos tecnológicos:

1. Por medio de amplios estudios del área de seguridad vial se deben escoger los equipos de punta, tecnológicamente avanzados y que se ajusten a las necesidades no solo de la geografía nacional sino de las condiciones de la población que los utilizará, en concordancia con la normatividad que en riesgos profesionales se tenga y que en efecto permitan su máximo aprovechamiento, duración y mejor uso.
2. Estos recursos se pueden coordinar no solo a nivel central con el Ministerio de Transporte, sino con alianzas estratégicas en zonas urbanas de los fondos de prevención de la accidentalidad vial, cámaras de comercio, autoridades locales y regionales; en zonas rurales con recursos del SIMIT (sistema de multas e infracciones al tránsito) y convenios entes oficiales; en los ríos convenios con las corporaciones regionales y en los aeropuertos con la aeronáutica civil, empresas aéreas y otros.
3. La adquisición mínima de patrullas inteligentes (vehículos con cámaras de seguridad, sistemas de antecedentes on line, scanners para la verificación de cargas. Estos equipos variaran según las condiciones del lugar de prestación del servicio.

Fortalecimiento cooperación ciudadana:

1. En la actualidad existen 8.345 cooperantes viales que proporcionan un 10% de la información que llega a convertirse en verídica y real. Esta estadística refleja posiblemente falencias en la confianza y seguridad de la información que se hace necesario fortalecer y consolidar por medio de estímulos y un verdadero trabajo conjunto.
2. Generar una política de seguridad vial estructurada a las condiciones cambiantes del país, que le permita a corto, mediano y largo plazo reducir los delitos de mayor impacto, asegurar la cobertura de la red vial nacional y acrecentar la confianza en las comunidades.

Político. Sistema político.

Actualmente cursa en el congreso la reforma al Código Nacional de Tránsito, el cual en su proyecto de ley genera grandes garantías tanto de recursos como de apoyo de Gobernadores y Alcaldes, posibilitando el acompañamiento en la gestión de esta dirección, esta reforma atrae la atención respecto de los aumentos de velocidad en las vías nacionales, sobre lo cual la Dirección de Tránsito y Transporte se encuentra confiada

en que no va a ser tenida en cuenta, puesto que actualmente no se cuenta con la infraestructura y condiciones físicas adecuadas a esas necesidades.

Subsistemas internos de la Dirección de Tránsito y Transporte

Subsistema de fines y objetivos

El subsistema de fines y objetivos incluye el conjunto de propósitos o finalidades establecidos en forma dinámica por la empresa para alcanzar su misión global en la sociedad. Incluye la visión, la misión y los valores empresarios; los objetivos generales y las estrategias para alcanzarlos y las políticas y metas específicas.

Visión Dirección de Tránsito y Transporte

Al año 2019, la Policía Nacional habrá hecho una contribución de excepcional valor en la convivencia y seguridad ciudadana para la construcción de un país próspero y en paz; soportada en el humanismo, la corresponsabilidad y el trabajo cercano a la comunidad.

Misión Dirección de Tránsito y Transporte

*Contribuir con la **seguridad y movilidad** de los usuarios de las vías y su infraestructura, mediante un servicio de **prevención de la accidentalidad** y reducción de los **delitos y contravenciones** en el **transporte multimodal**, orientado a garantizar el cumplimiento de la normatividad, propiciar conciencia colectiva de solidaridad, autorregulación y disciplina social.*

La Mega de la Dirección de Tránsito y Transporte

“En el año 2014 DITRA, Será la Autoridad de tránsito de mayor reconocimiento y credibilidad en Colombia y alcanzará los más altos estándares de seguridad y movilidad en materia vial y de transporte multimodal”.

Objetivo general

Alcanzar una movilidad segura de todos los ciudadanos en el territorio nacional, generando los mecanismos estrategias, y promoviendo la generación de comunidades seguras a través de la gestión del riesgo mediante programas de prevención, atención y tratamiento de la accidentalidad vial.

Alcance

Lograr la reducción del número de accidentes, muertos y lesionados en las vías del territorio Colombiano, mediante la definición de una política nacional de seguridad vial orientada al mejoramiento permanente de la calidad de vida y la seguridad de los ciudadanos durante los procesos de movilidad.

Estrategias

- *Transformación del comportamiento de los ciudadanos a través de la educación, formación y culturización.*
- *Reducir en un 10% el número de accidentes de tránsito en los próximos 3 años.*
- *Reducir en un 10% las muertes en accidentes de tránsito en los diferentes grupos de usuarios vulnerables en los próximos 3 años.*

- Reducir en un 10% el número de lesionados en accidentes de tránsito en los diferentes grupos de usuarios vulnerables en los próximos 3 años.
- Alcanzar una disminución del 10% en las pérdidas económicas generadas por accidentes de tránsito en los próximos 3 años.

Políticas prioritarias para la seguridad vial en Colombia

- Fortalecer la planificación, administración y gestión de la seguridad vial en el país, mediante una integración del Estado.
- **Establecimiento de mecanismos estructurales para la educación, formación y culturización de los distintos grupos de usuarios del sistema de transporte.**
- Fortalecer los mecanismos para promoción y divulgación de la seguridad vial.
- Promover los procesos de coordinación intersectorial para el tratamiento integral de la accidentalidad vial.
- Fortalecer los procesos orientados a consolidar un sistema único de información en movilidad y seguridad vial.
- Promover los mecanismos de financiamiento y gestión para la canalización de recursos para el sostenimiento de los planes de seguridad vial
- Fortalecer los procesos tendientes a consolidar la reglamentación y el control de la movilidad y la seguridad vial.

Plan nacional en seguridad vial

- Registro Nacional de Accidentes de Tránsito
- Observatorio de Movilidad y Seguridad Vial.
- Investigación de la accidentalidad en el transporte público. Prueba Piloto en dos corredores críticos de la red de carreteras nacional.
- Formación Escolar Plan Nacional Decenal de Educación.
- Normalización, Formación, Evaluación y Certificación – Conductores.

Estrategias de seguridad en las carreteras

Dirigida al mejoramiento y tecnificación de los procesos misionales en el marco de la Política de Consolidación de la Seguridad Democrática.

Seguridad:

- 89 Unidades de Intervención y Reacción (UNIR).
- Grupo de monitoreo satelital.
- 25 unidades móviles de policía judicial.
- 29 Seccionales de Tránsito y Transporte. (27 Departamentos, incluyendo Urabá y Magdalena Medio)
- Red de Cooperantes Viales – RECVI (8.048 cooperantes)
- Coordinación interinstitucional: MINTRANSPORTE, INVIAS, INCO, Dptos. de Policía y Grupos Especiales (ESMAD, DIJIN, POLFA, entre otros).

Movilidad:

- Regulación y control.
- Rutas seguras.
- Caravanas de carga.
- Éxodo y retorno.
- Cobertura 24 horas en la red vial.

- Manejo de tráfico (accidentes – emergencias).
- Movilizaciones masivas.
- Eventos especiales.

Prevención:

- Pedagogía, educación y sensibilización (centros educativos, centros comerciales, terminales, empresas de transporte).
- Atención técnico-mecánica (carro taller).
- Investigación técnica de accidentes tránsito (causas determinantes y contribuyentes).
- Planes especiales:
- (controles de velocidad, embriaguez, motociclistas, conductas peligrosas, sobrecupo, sobrepeso, entre otros).
- Alianzas estratégicas: (Fondo de Prevención Vial).
- Observatorio de accidentalidad vial.

Aplicación de la norma:

- Control a infractores (comparendos).
- Procedimiento en actos urgentes.
- Captura y judicialización.
- Informe de accidente tránsito.
- Inmovilización, incautación y recuperación.
- Verificación de antecedentes a personas y vehículos.
- Verificación de documentación.

Subsistema tecnológico

El subsistema tecnológico comprende las metodologías, entrenamientos, conocimientos, herramientas y técnicas para desarrollar las tareas y procesos y alcanzar los objetivos de la interacción entre los mismos y promueve el aumento de efectividad de la organización en su conjunto. Incluye los procesos administrativos y los sistemas de decisiones, autoridad, funciones administrativas de planificación, dirección y control.

La Dirección de Tránsito y Transporte se fundamenta en la regulación de la ley 769 de 2002 correspondiente al código nacional de tránsito de Colombia, a su vez la creación de la Dirección de Tránsito y Transporte obedece al decreto 4222 del 2006 y su estructura fue fijada mediante la resolución No. 02052 del 2007. En esta última se establece que estará conformada por seis áreas funcionales dedicadas a cumplir con la misionalidad de la institución, de las cuales una es de apoyo al servicio (administrativa) y cinco de carácter operativo, a su interior existen dieciocho grupos encargados del desarrollo de actividades específicas para la labor del transporte dependientes de la subdirección. Además se establecen seis oficinas de staff a cargo de la dirección.

En este orden de ideas la fiscalización de las funciones o actividades que se ejercen se encuentran en cabeza de la subdirección de tránsito y transporte, a su vez de este dependen todas las actividades operativas que se ejerzan, la política, la autoridad y decisiones son formuladas por la dirección por medio de sus seis oficinas asesoras, estas decisiones son debatidas en comités de control y de allí se fija la actividad realizar.

El control total para su revisión pasa por la subdirección y para aprobación por la dirección. Por otra parte las funciones administrativas se encuentran distribuidas por jefes de áreas en cabeza de un oficial superior (actividades), los jefes de grupo en cabeza de oficiales subalternos o suboficiales superiores (procesos) y los procedimientos a cargo de suboficiales subalternos o patrulleros.

Las herramientas utilizadas son los programas de control y los sistemas de información institucional que alimenten en tiempo real las bases de datos para la toma de decisiones. Las técnicas dependen del manual de procesos y procedimientos de la Policía Nacional de Colombia.

Subsistema psicosocial

El subsistema psicosocial abarca a los diferentes actores de la empresa y a sus relaciones entre sí y con la organización. Involucra la conducta individual, las relaciones humanas y factores culturales.

Para tratar el sistema psicosocial es necesario establecer las estructuras funcionales de la Dirección de Tránsito y Transporte, en este aspecto cabe resaltar que de los 4.807 actuales funcionarios, 77 corresponden a oficiales, 14 a suboficiales, 1.024 a mando medios del nivel ejecutivo y 3.551 a patrulleros y agentes. La dirección de la unidad se encuentra en manos de un brigadier general y la fiscalización en cabeza de un coronel, ambos con una experiencia de más de 25 años en la institución.

Actualmente la Policía Nacional aborda un cambio en las relaciones internas debido a la creación del nivel ejecutivo en el año 1993 que acabo con la incorporación de agentes y suboficiales, integrándolos en un solo nivel de carrera. Este cambio pasa por un contexto de aislamiento, cohesión y unificación del sistema de mando. Se observa que las relaciones humanas son fundamentadas en la estructura jerárquica y de cargos, lo cual algunas veces desestabiliza el modelo interno de toma de decisiones.

Al ser una institución a nivel nacional, siendo que la incorporación del talento humano depende de ello y además de lo observado en el análisis del suprasistema externo, en el que culturalmente la diversidad juega un papel fundamental en la problemática social, a esta dirección no le es ajeno el fenómeno interno, no solo porque algún personal labora en zonas de las cuales no siente pertenencia debido a su arraigo cultural sino también por que otros no desarrollan las actividades para las cuales fueron capacitados.

Lo anterior genera un gran malestar interno y posibilita la inestabilidad en la unidad de mando. La estructura aunque se observa horizontal en el organigrama es vertical acoge en su funcionalidad la forma de la estructura vertical por lo cual posee una jerarquía rígida en la cual existen muchas reglas, pocos equipos de trabajo, falta de integradores y toma de decisiones centralizada.

Subsistema estructural

El subsistema estructural incluye la formalización de las relaciones entre el subsistema tecnológico y el psicosocial. Se refiere a la manera en que están divididas y coordinadas las tareas de la organización e involucra a la estructura formal e informal. Incluye división, organización y coordinación de las tareas y funciones; descripciones de puestos, reglas y procedimientos; líneas de autoridad o responsabilidad, comunicación y flujos de trabajo.

Mediante la resolución No. 02052 del 2007 se da vida a la estructura interna de la Dirección de Tránsito y Transporte, de allí parten las funciones y los procesos internos de la misma, razón por la cual y para dar cumplimiento a su misión se aprobó la siguiente estructura:

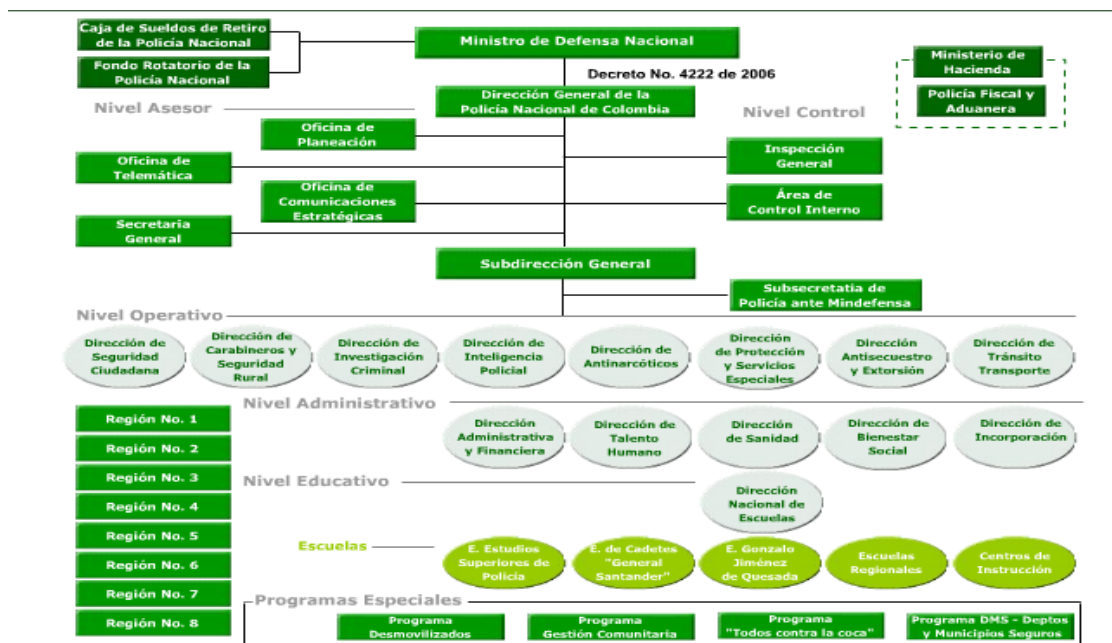
1. DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.	(DITRA)
Secretaria Privada	(SEPRI)
Planeación	(PLANE)
Telemática	(TELEM)
Asuntos Jurídicos, Derechos Humanos y Atención al Ciudadano	(ASJUD)
Comunicaciones Estratégicas	(COEST)
Centro de Información Estratégico Policial	(CIESP)
2. SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	(SUTRA)
ÁREA DE TRÁNSITO URBANO	(ARTUR)
Grupo Metropolitano	(GUMET)
Grupo Municipal	(GUMUP)
ÁREA DE TRÁNSITO Y CARRETERAS	(ATCAR)
Grupo de Carreteras	(GUCAR)
Grupo de Unidades de Intervención y Reacción	(UNIR)
ÁREA DE TRANSPORTE MULTIMODAL	(ATMUL)
Grupo Aeroportuario	(GRAER)
Grupo Fluvial y Marítimo	(GUFMA)
Grupo Férreo	(GRUFE)
ÁREA DE SEGURIDAD VIAL	(ARSEV)
Grupo de Registro y Análisis Estadístico	(GURAN)
Grupo de Prevención Vial	(GUPRE)
Grupo de Investigación Técnica	(GUINT)
Grupo de Laboratorio de Accidentología	(GULAC)

Grupo de Laboratorio de Accidentología	(GULAC)
<i>ÁREA OPERATIVA ESPECIALIZADA</i>	<i>(AROE)</i>
Grupo Monitoreo	(GUMON)
Grupo Investigación Criminal	(GICRI)
<i>ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</i>	<i>(ARAFI)</i>
Grupo Financiero	(GRUFI)
Grupo de Apoyo al Servicio Policial	(GASEP)
Grupo Talento Humano	(GUTAH)
Grupo de Contratación	(GRUCO)
Grupo de Convenios	(GUCON)
<i>UNIDADES DESCONCENTRADAS</i>	
<i>COORDINACIONES DE REGIÓN</i>	<i>(COREG)</i>
<i>SECCIONALES DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE</i>	<i>(SETRA)</i>
Grupo Urbano	(GURBA)
Grupo de Carreteras	(GUCAR)
Grupo Multimodal	(GUMUL)
Grupo de Seguridad Vial	(GUSEV)
Grupo Operativo Especializado	(GROPE)

Organigrama Dirección de Tránsito y Transporte



Posición de la Dirección de Tránsito y Transporte al interior de la Policía Nacional



Cada una de las tareas y funciones se encuentra descrito en el manual de procesos y procedimientos y en las respectivas resoluciones internas de creación de cargos lo cual facilita específicamente las actividades que cada quien debe desarrollar. Ahora bien, el cumplimiento de las tareas y/o actividades debe ser rendido a cada uno de los responsables de procedimiento, proceso y área. El incumplimiento dará lugar a la revisión de la falta o a la ejecución del código disciplinario único para las fuerzas armadas.

Las líneas de autoridad o responsabilidad están dadas de la siguiente manera, oficiales, suboficiales o mandos medios, patrulleros y agentes, personal no uniformado y auxiliares bachilleres de policía. En cada línea de mando se aplica la antigüedad para definir la sucesión del mismo. La comunicación se da a través de los oficiales al resto de subalternos o por conocimiento en los sistemas oficiales de comunicación.

Los flujos de trabajo se encuentran divididos en turnos de servicio operativo en los cuales a diario la jornada laboral se puede extender a más de 10 horas continuas. A nivel administrativo esta jornada se prolonga algunas veces de las 9 horas y apoyando actividades operativas.

Subsistema gerencial

Por último, el subsistema gerencial aglutina, organiza y controla los otros subsistemas, facilita la interacción entre los mismos y promueve el aumento de efectividad de la organización en su conjunto. Incluye los procesos administrativos y los sistemas de decisiones, autoridad, funciones administrativas de planificación, dirección y control.

Este sistema tiene su centro en la dirección y subdirección apoyado por las oficinas asesoras de planeación, asesoría jurídica, comunicaciones estratégicas, telemática, secretaria privada y centro de información estratégica policial para la toma de decisiones. La generación de la política se aglutina en la dirección y corresponde a la subdirección su seguimiento y control. Los procesos administrativos ya se encuentran establecidos por la Dirección General de la Policía Nacional en virtud de lo cual existen unos aplicativos tanto internos como externos que posibilitan su control y verificación. Tanto los procesos y procedimientos como las actividades de carácter operativo y administrativo pueden ser objeto de seguimiento y verificación por los entes de control como la procuraduría, la contraloría, las veedurías ciudadanas y control interno de la inspección general, para ello se tienen establecidos cronogramas de revisión anualmente. Además compete a los jefes de las respectivas áreas realizar acciones de prevención y mejoramiento por medio de los planes de riesgos, acción y mejoramiento de los cuales se debe dar cumplimiento a los entes de control por medio de la oficina de planeación quien recepciona y canaliza las respuestas.

De esta misma forma la oficina de planeación es la encargada de formular las estrategias por medio de las siguientes funciones:

1. Orientar al Director en la metodología para la formulación de objetivos y metas estratégicas, que permitan contribuir al Plan Estratégico Institucional, con fundamento en el análisis de la realidad institucional.
2. Promover la cultura de la planeación en todos los niveles, diseñando en forma concertada con las Áreas, Grupos y dependencias asesoras, las metas estratégicas de la Dirección para la articulación anual del plan de acción, así como hacer el seguimiento y evaluación al mismo.
3. Desarrollar los parámetros establecidos por la Dirección, para la implementación y aplicación del sistema de gestión integral, el modelo estándar de control interno y el sistema de gestión de la calidad.
4. Orientar la estandarización de procedimientos, la gestión documental y la actualización de los manuales, guías y protocolos que sustentan la gerencia de los procesos y la aplicación de estándares de productividad.
5. Llevar a cabo las actividades de la secretaria técnica del subcomité de control interno, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
6. Promover los planes de mejoramiento continuo en los procesos de la Dirección, dirigido a la prevención de riesgos y al tratamiento de anomalías que contribuyan a elevar la efectividad del servicio.
7. Realizar el seguimiento y evaluación a los planes, programas y proyectos de la Dirección.
8. Realizar la planeación presupuestal de funcionamiento e inversión de la Dirección, con base en la consolidación, ajuste y seguimiento a los planes de necesidades de las dependencias del nivel central, así como, asesorar el proceso en las seccionales y demás unidades desconcentradas.
9. Asesorar a las áreas y grupos de la Dirección en la construcción y aplicación de los indicadores ordenados por el Mando Institucional, para medir la efectividad del servicio y el cumplimiento de la misión.

La oficina de telemática es la encargada de desarrollar las siguientes funciones:

1. Ejecutar las políticas en materia de informática y comunicaciones que se establezcan por parte de la Oficina de Telemática.

2. Dar soporte técnico y proyectar las necesidades en hardware y software de la unidad.
3. Coordinar con la Oficina de Telemática los proyectos de tecnología en materia de comunicaciones e informática de la unidad.
4. Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes, equipos de cómputo y comunicaciones de la unidad.
5. Hacer seguimiento y control a los contratos de mantenimiento de hardware y software de la unidad.
6. Administrar los recursos físicos en materia de tecnología de informática y comunicaciones asignados a su unidad.
7. Mantener los recursos de hardware, software y redes de la unidad en funcionamiento permanente.
8. Apoyar las actividades del proceso contractual en materia de tecnología de informática y comunicaciones.
9. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.

La oficina de asuntos jurídicos, derechos humanos y atención al ciudadano posee las siguientes funciones:

1. Orientar al Director de Tránsito y Transporte en los asuntos jurídicos, administrativos y prestacionales propios del organismo y en asuntos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
2. Elaborar y revisar los proyectos de resolución y demás actos administrativos que sean de competencia de la Dirección de Tránsito y Transporte o que vayan a ser puestas a consideración del Mando Institucional o del Director General de la Policía Nacional de Colombia.
3. Adelantar el trámite y control de los procesos administrativos por pérdida o daños de bienes de propiedad o al Servicio del Ramo de la Defensa Nacional - Policía Nacional.
4. Adelantar el trámite y control de los informativos administrativos por lesión o muerte, del personal adscrito a la Dirección de Tránsito y Transporte.
5. Recepcionar y tramitar los despachos comisorios que soliciten las Unidades de Policía en materia disciplinaria y administrativa y orientar a las Áreas y Grupos en los asuntos jurídicos y legales propios de cada dependencia.
6. Preparar, orientar y presentar los proyectos de respuesta a los derechos de petición, revocatorias, tutelas, recursos, acciones y demás solicitudes de índole jurídico elevadas ante la Dirección de Tránsito y Transporte.
7. Desarrollar programas de sensibilización, capacitación, difusión y observancia de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, con el propósito de fomentar una cultura permanente de protección y garantía a estos derechos.
8. Hacer seguimiento al cumplimiento de las medidas y recomendaciones que en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario asuma el Estado a través de la Policía Nacional.
9. Contribuir a la investigación de los casos de Derechos Humanos cursados contra la Policía Nacional y sus miembros en las instancias nacionales e internacionales.
10. Proyectar las denuncias ante los organismos competentes nacionales e internacionales, por la violación de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario que atenten contra los funcionarios de la Dirección de Tránsito y Transporte.

11. Recepcionar, registrar, gestionar, tramitar y realizar seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con inconformidades en los procedimientos, actitud de los funcionarios o deficiencias en los servicios prestados.
12. Informar al gremio interesado, dependencia, o ciudadano, según el caso, que presente inconformidades ante la Policía Nacional, la acción tomada frente a la queja, reclamo, sugerencia o derecho de petición, teniendo en cuenta el tiempo establecido para ello, de acuerdo a la normatividad legal del país.
13. Incorporar al Sistema de Información y Seguimiento Atención al Ciudadano “SISAC” las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones relacionados con el servicio de policía o el comportamiento del talento humano de la Dirección, presentados en los medios de comunicación, al igual de aquellos que sean presentados a cualquier funcionario de policía.
14. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la Ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.

La oficina de comunicaciones estratégicas posee entre otras las siguientes funciones:

1. Orientar al Director de Tránsito y Transporte en la ejecución de las políticas y estrategias relacionadas con el manejo de la información y la comunicación externa y organizacional, de acuerdo con los lineamientos definidos por la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia.
2. Organizar las ruedas de prensa, entrevistas, reportajes y demás actividades que contribuyan a la difusión de resultados operativos, noticias o programas de impacto o interés para el ciudadano, con el fin de difundir la imagen e información de la Dirección de Tránsito y Transporte y la Policía Nacional.
3. Organizar y supervisar el registro diario de las noticias y publicaciones en medios de comunicación, relativas a la imagen de la Dirección de Tránsito y Transporte.
4. Coordinar y mantener las buenas relaciones entre los medios de comunicación y la Dirección de Tránsito y Transporte.
5. Orientar a las Áreas y Grupos de la Dirección, en cuanto a la difusión o publicidad de planes, programas y campañas a nivel nacional en materia de Tránsito y Transporte.
6. Actualizar en el portal de Internet de la Policía Nacional con información corporativa de la Dirección.
7. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.

De esta manera se observa que dentro de la generación de la política interna existen unas oficinas encargadas de asesorar y direccionar congruentemente la política de la dirección con la política institucional y estatal sin que haya lugar a vacíos jurídicos.

4.2.2 Análisis del subsistema interno de la Dirección de Tránsito y Transporte

Una vez revisada el modelo estándar de control interno MECI entorno a los subsistemas de control estratégico, control de la gestión y de control de evaluación creados por la Policía Nacional para ejercer vigilancia a los procesos internos de la entidad, se observan falencias que posibilitan una amenaza en el desarrollo de sus tareas y cumplimientos.

En el subsistema de fines y objetivos los propósitos o finalidades establecidos por la entidad no reflejan en forma dinámica la perspectiva funcional para la cual fue creada, razón esta que concretamente no permite alcanzar su misión en la comunidad. Es decir que tanto la visión como la misión no alcanzan directamente el propósito asociado a las necesidades actuales en relación con su estructura. No se poseen valores empresariales. Los objetivos generales, las estrategias para alcanzarlos y las políticas se encuentran orientadas a una de las áreas que en estos momentos es su fuerte: la policía de carreteras, descuidando las áreas multimodales que a futuro darán un reconocimiento potencial a la especialidad. Por este motivo se desconocen las políticas que en las otras áreas se están aplicando para dar valor a la entidad.

Se debe recordar que se pronostica por parte del Ministerio de Transporte y la Presidencia de la Republica que una de las fuentes de ingreso y de transporte de carga a futuro lo serán tanto las vías fluviales y marítimas como las férreas.

En el subsistema tecnológico a lo largo de las entrevistas individuales y las reuniones practicadas se observa que solo el 25% del personal integrante de la dirección posee el técnico en seguridad vial o en criminalística, un 0,054% es especialista en seguridad vial, un 60% posee el curso básico de tránsito, un 14% se encuentra capacitándose en el tema sea presencial o de manera virtual y un 0,046% no posee ninguna clase de conocimiento en el tema pero se encuentra ejerciendo labores dentro de la especialidad.

Existe dificultad en el desarrollo eficiente de los procedimientos policiales puesto que independiente de la especialidad que se desarrolla el hombre policía debe realizar funciones habituales de policía o de policía judicial, ya que su desconocimiento o falta de experiencia posibilitan la generación de traumatismos en el proceder.

En el subsistema psicosocial se encuentran dificultades en la unidad de mando y en la cohesión de niveles, esto explicado por los cambios sufridos al interior mismo de la Policía con los procesos de transformación cultural y la creación del nivel ejecutivo donde se pasa de una disciplina militar a una disciplina de confianza difícilmente estructurada y regulada por sus partes. Unido a esto se observa como las relaciones laborales de ven diezgadas por la diversidad cultural de sus miembros, la desmotivación en su ubicación y la rotación constante.

Estos factores facilitan el resquebrajamiento de la estructura en su clima laboral, en las condiciones de evaluación del desempeño por competencias y del sistema de estímulos e incentivos. Amenazando la convivencia y el ejercicio a la comunidad de la actividad.

En el subsistema estructural los puestos, las tareas y funciones se encuentran establecidos directamente por la Dirección General de la Policía Nacional; en cambio la comunicación y los flujos de trabajo se encuentran diseñados para una estructura vertical en donde la tendencia se hace rígida y los sistemas de información se hacen ineficientes. Por otra parte los horarios de servicio superan las horas establecidas para un trabajador, lo cual puede generar problemas de salud no solo físicos sino psicológicos, puede dañar las relaciones de pareja y los vínculos familiares. A su vez se observa que no se poseen los medios de protección industrial para el cuidado del trabajador en el desarrollo de su labor, es decir, (gafas de sol, bloqueador para la piel, entre otros) que deben ser detectados y adquiridos por el área que ejerza las funciones de salud ocupacional en la unidad.

En el subsistema gerencial no se recibe información sobre el tema. Pero de acuerdo con las entrevistas realizadas y los documentos revisados se determina que se está desarrollando normalmente la actividad de gerencia según las funciones descritas en la resolución No. 02052 de 2007.

4.3 TERCER ENTREGABLE (este producto es de carácter reservado y confidencial)

ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES DE LOS SERVICIOS

Con el fin de ambientar las oportunidades de servicio que puede desarrollar la Dirección de Tránsito y Transporte es necesario conocer las funciones que la misma cumple. El Decreto 4222 de 2006 le da vida a la estructura orgánica de la Policía Nacional de Colombia, en ella se definen las funciones de la DITRA (Dirección de Tránsito y Transporte), así:

Artículo 11º. Funciones de la Dirección de Tránsito y Transporte. La Dirección de Tránsito y Transporte cumplirá las siguientes funciones:

1. Dirigir el servicio de Policía de Tránsito y Transporte a nivel Nacional, en áreas urbanas y rurales según lo dispuesto en el Código Nacional de Tránsito y Transporte y demás normas que lo modifiquen, aclaren o adicionen.
2. Diseñar y poner en marcha programas preventivos de seguridad vial, dirigidos a sensibilizar y concientizar a conductores, pasajeros y peatones que permitan la reducción de la accidentalidad.
3. Coordinar la ejecución de planes, programas y proyectos con las entidades públicas y privadas, que por su misión deben coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones sobre el tránsito y transporte.
4. Proponer y desarrollar convenios de cooperación, con entidades públicas y privadas, dirigidos a fortalecer las relaciones Policía – Autoridades de Tránsito – Gremios del sector y Comunidad en general.
5. Desarrollar las políticas del Gobierno Nacional en materia de seguridad vial.
6. Asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia en la definición y desarrollo de estrategias, programas y proyectos relacionados con la seguridad vial urbana y rural.
7. Diseñar y elaborar planes y proyectos de inversión y desarrollo tecnológico, que permitan dar respuesta a las necesidades operativas y administrativas de esta Dirección.
8. Desarrollar las actividades de recolección, registro, evaluación y difusión de la información obtenida a través del Centro de Información Estratégica Vial “CIEV”, o la dependencia que haga sus veces.
9. Organizar y dirigir el servicio de policía en los aeropuertos, puertos y terminales de carga y de pasajeros, coordinando la prestación del servicio a cargo de las Policías Metropolitanas y Departamentos de Policía.

10. Asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia en los procesos de celebración y supervisión de los convenios de prestación de servicios de seguridad entre la Policía Nacional, las Autoridades rectoras del transporte aéreo, marítimo, fluvial, férreo y de las modalidades de transporte masivo de pasajeros y las empresas representantes del sector.
11. Coordinar el desarrollo de estudios de seguridad y clasificación de nivel de riesgo de las terminales de transporte aéreo, marítimo y terrestre de mayor importancia estratégica para el país, recomendando la adopción de medidas de seguridad de personas e instalaciones.
12. Evaluar y revisar periódicamente la pertinencia, oportunidad y efectividad de las políticas y estrategias del servicio de policía de Tránsito y Transporte trazada por la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia y ejecutada por las Metropolitanas y Departamentos de Policía.
13. Coordinar con la Dirección Nacional de Escuelas los planes de estudio de formación y capacitación requeridos para potenciar el conocimiento de los integrantes de la unidad.
14. Desarrollar la Política y Objetivos de Calidad de la Policía Nacional.
15. Desarrollar y estandarizar los procedimientos de los procesos misionales, gerenciales y de soporte de la unidad, debidamente articulada con la metodología definida por la Policía Nacional.
16. Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la ley, los reglamentos o la naturaleza de la dependencia.

4.3.1 Matriz DOFA Dirección de Tránsito y Transporte

EXTERNO

Sector Externo	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de lucha contra el contrabando, la piratería, el transporte de armas y el secuestro. • Política de lucha frontal contra el narcotráfico. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disminución de la credibilidad por parte de la ciudadanía.
Oportunidades	<p>Estrategias (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta efectiva en el menor tiempo posible. • Captura de los principales jefes del narcotráfico y la delincuencia común. • Fortalecimiento de la red de cooperantes. 	<p>Estrategias (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del territorio nacional y recuperación de zonas de conflicto. • Atacar lo delitos de mayor impacto. • Fortalecer la seguridad ciudadana

Amenazas	Estrategias (FA) Desarrollar acciones de impacto en contra de las bandas criminales viales.	Estrategias (DA) Desarrollar programas de mejoramiento de la percepción de seguridad y de satisfacción de la ciudadanía.
----------	--	---

INTERNO

Sector Interno	Fortalezas El enfoque filosófico desde el nivel central que orienta la gestión y plantea una política integral de la profesión de policía, desde una perspectiva humanista.	Debilidades Falta de compromiso por parte de algunos integrantes que no quieren aceptar el cambio institucional.
Oportunidades	Estrategias (FO) <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer y profesionalizar a los integrantes de la Dirección de Tránsito y Transporte. • Establecimiento de alianzas estratégicas con las autoridades civiles, judiciales y la ciudadanía, lo cual permitirá mejorar integralmente la percepción de seguridad. 	Estrategias (DO) <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar las actividades de contrainteligencia. • Desarrollar la ciencia y tecnología al interior de las unidades. • Fortalecer las acciones administrativas, disciplinarias y penales.
Amenazas	Estrategias (FA) Consolidar un estilo de Dirección centrado en el humanismo, que facilite la modernización y redireccionamiento de la administración del talento humano y la prestación de un servicio con estándares de calidad.	Estrategias (DA) Trabajando arduamente en la gestión del servicio enfocado en resultados efectivos; así como en el rediseño y fortalecimiento de la estructura administrativa, la potenciación del conocimiento y formación policial.

Teniendo en cuenta el presente referente, observamos que la entidad puede ampliar sus esfuerzos en la obtención de elementos tecnológicos que le permitan satisfacer las necesidades de la población, por medio de campañas, aplicación de la norma, estudios de seguridad en las vías y reducción de la accidentalidad.

Igualmente se hace indispensable dotar en un plazo no mayor a cuatro años a la entidad de manera paulatina de los recursos que a continuación se estiman:

La información aquí suscrita es de carácter confidencial y se solicita la absoluta reserva.

PROBLEMA	PROCESO	SOLUCIÓN	ELEMENTOS	V/ total	COSTO DE UTILIZACIÓN	COSTO DE MANTENIMIENTO
POCO PERSONAL PARA ATENDER LOS PROCESOS MISIONALES	PROCESOS MISIONALES	AUMENTO DE LA CAPACIDAD TECNOLÓGICA PARA MONITOREO VIAL	Sistema móvil de identificación de placas	\$2,436	\$10	\$50
			Cámaras para el control de incidentes	\$1,972	\$5	\$5
	PROCESO DE TECNOLOGIA		Cámaras para el control de velocidad	\$2,204	\$3	\$25
			Cámaras de vigilancia	\$1,856	\$7	\$25
BAJA CAPACIDAD DE RESPUESTA FRENTE A LOS PROCESOS JUDICIALES	PROCESOS MISIONALES	TECNOLOGIA PARA LA RECONSTRUCCION DE ACCIDENTES DE TRANSITO	Software para la reconstrucción de accidentes de tránsito	\$174	\$0	\$25
			Estación total	\$261	\$120	\$150
	PROCESO DE TECNOLOGIA		Unidades móviles de atención de accidentes de tránsito.	\$609	\$115	\$150
			Laboratorio móvil de criminalística.	\$638	\$115	\$150
TOTAL PRIMER AÑO				\$1,682	\$350	\$475

*Los costos se encuentran expresados en millones de pesos y el aumento en el tiempo corresponderá al aumento del IPC (índice de precios al consumidor) estimado año a año por el DANE.

SISTEMAS MÓVIL DE IDENTIFICACIÓN DE PLACAS

- Lectura de vehículos en movimiento.
- Alarmas automática por detección de matrículas asociadas a eventos reportados.
- Transmisión desde patrullas a base de datos.
- Monitoreo de imágenes móviles.
- Cámaras de máxima fidelidad aún en condiciones baja iluminación.
- Sistema GPS para ubicación geográfica de las matrículas identificadas.

CÁMARAS PARA EL CONTROL DE INCIDENTES

Permite la detección automática de incidentes y la recogida de datos de tráfico en las carreteras, avenidas y calzadas mediante procesamiento de imágenes de vídeo.

VENTAJAS

- Alarma inmediata y automática sobre detección de un evento anormal, antes que las consecuencias del incidente puedan ser advertidas por el operador o un sistema tradicional de vigilancia.
- Análisis rápido de la situación para una toma de decisión inmediata y adecuada.
- Configuración de las funciones de detección y medición.
- Es operativo las 24 horas del día en cualquier tipo de carreteras y avenidas.

CÁMARAS PARA EL CONTROL DE VELOCIDAD

Almacena los datos, y cuando un vehículo excede los límites, y exhibe en pantalla las placas del vehículo infractor a su paso por el radar; cuenta con la capacidad de desplegar mensajes de alerta al detectar exceso de velocidad.

VENTAJAS

- Puede mostrar símbolos de precaución.
- Proporciona datos como:

Velocidad.

Dirección del vehículo.

Número de placas.

- Almacena hasta 209.000 datos. Incluye bluetooth y un extenso software de análisis incluido.

CÁMARAS DE VIGILANCIA

- Sistema de circuito cerrado para monitorización del tránsito en intersecciones y avenidas, sustitución de lazos inductivos para control de luces de tránsito, etc..
- Cámara diseñada específicamente para sistemas automáticos de control del tránsito y detección de incidencias.
- Se pueden incluir en la web para consulta del estado de las vías, e-mail y #767, mensajes preventivos, datos de movilidad, estado del tiempo, transmisión imágenes en tiempo real de las vías, consulta de mapas y rutas, paraderos, restaurantes, entre otros.

VENTAJAS

- Inalámbrica o de alimentación a baterías.
- Cámara de enfoque de longitud variable.
- Protegida contra cualquier tipo de cambios climatológicos.
- Giro horizontal 360°.
- Giro vertical 360°.

SOFTWARE DE RECONSTRUCCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

La reconstrucción técnica de accidentes de tránsito, es el resultado del análisis sobre las causas y factores que rodearon el accidente, mediante la aplicación de principios físicos y matemáticos, los cuales aportan una herramienta técnica y objetiva que permite establecer responsabilidades.

ESTACION TOTAL

Es un equipo fotográfico que permite realizar la fijación en el lugar de los hechos con una gran precisión, brindado menor tiempo en la recolección de datos y en su digitalización para la elaboración de planos a escala con bastante precisión; siendo gran importancia en la atención de Accidentes de Tránsito.

UNIDADES MOVILES DE ATENCION DE ACCIDENTES DE TRANSITO

Son unidades dotadas con la última tecnología en comunicaciones, software, bases de datos y acceso al RUNT para hacer posible una adecuada Judicialización de los diferentes eventos que ocurran en la red vial.

- Exploración dactiloscópica
- Prueba de absorción atómica
- Prueba de campo para estupefacientes
- Ubicación, recolección y embalaje de evidencias.
- Planimetría y Fotografía judicial
- Prueba de campo para hidrocarburos
- Recepción de diligencias judiciales.

Demás diligencias acorde con el Código de Procedimiento Penal

LABORATORIO MOVIL DE CRIMINALISTICA

Son unidades dotadas con la última tecnología en equipos para realización de actividades de investigación criminal, que apoyarán y facilitarán el trabajo de los grupos de Policía Judicial para hacer posible una adecuada judicialización de los diferentes eventos que ocurran en la red vial al respecto de muertes en accidentes de tránsito.

ELEMENTOS	V/ total *	COSTO	
		UTILIZACION	MANTENIMIENTO
Helicóptero	6.600	360	200
Vehículos Inteligentes	4.060	3,5	200
Motocicletas	4.350	1,7	150
Patrullas control Vial	10.440	3	200
Sistema de detección de velocidad e imagen por láser (Radar)	8.526	2	10

*Los costos se encuentran expresados en millones de pesos y el aumento en el tiempo corresponderá al aumento del IPC (índice de precios al consumidor) estimado año a año por el DANE.

Alcohosensor	4.350	2	10
Sistemas de Información móvil (Paneles Móviles)	2.030	2,5	12

* Costos en millones. Los costos de utilización y mantenimiento son anuales.

ADQUISICIÓN DE AERONAVES PARA EL APOYO DE LA SEGURIDAD EN LA RED VIAL

Requerido para patrullajes helicoportados, control a puntos críticos y transporte oportuno y de ambulancia (apoyos).

Renovación del parque automotor de la dirección de tránsito y transporte.

SISTEMA DE DETECCIÓN DE VELOCIDAD E IMAGEN POR LÁSER (RADAR)

- Medición de la velocidad y la distancia.
- Para vehículos que circulan en ambos sentidos.
- Tiempo de medición y captura de imagen: 0,3 seg.
- Incluye mira de punto rojo para apuntar (con filtro polarizado para uso nocturno).
- Rango de medición hasta 250 km/h.
- Distancia operativa: 9 a 250 m.
- Distancia perceptible de imagen de la matrícula:
- Durante el día: hasta 200 m.
- Durante la noche: hasta 180 m.

ALCOHOSENSOR

Almacena la información de la prueba y ejecuta automáticamente una copia impresa del resultado.

- Almacenamiento automático 900 pruebas.
- Copia impresa indicando: tiempo, fecha, número de serie del equipo resultado de las pruebas.

Tiempo de respuesta muestras negativas: 10 seg. / - muestras positivas: 30-45 seg.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN FIJOS Y MÓVILES (PANELES INFORMATIVOS)

Sistema fijo y transportable que permite brindar información de la vía con la opción de programación directa o remota de los mensajes.

ELEMENTOS	V/ total	COSTO	
		UTILIZACION	MANTENIMIENTO
Bus aula móvil interactiva	9.240	807	1000
CAI móvil de seguridad vial	3.075	200	400

*Costos en millones. Los costos de utilización y mantenimiento son anuales.

*Los costos se encuentran expresados en millones de pesos y el aumento en el tiempo corresponderá al aumento del IPC (índice de precios al consumidor) estimado año a año por el DANE.

AULA MOVIL INTERACTIVA

EQUIPOS DEL AULA MÓVIL

- 12 Computadores.
- Monitor de video y reproductor de DVD.
- Equipo de Sonido, Home Theater.
- Mobiliario 12 Escritorios y 24 sillas.
- Diseño exterior adaptable como medio. interactivo y tarima para eventos.

CAI MOVIL DE SEGURIDAD VIAL

Unidades móviles con funciones de CAI:

- Atención de información y recepción de denuncias.
- Atención de casos de flagrancias o conciliación de accidentes de sólo daños.

4.4 CUARTO ENTREGABLE

MEJORES PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

La siguiente lista de chequeo está dirigida a la Dirección, Subdirección y la oficina de Planeación y su objetivo es proveer de un punto de partida para implementar, evaluar o modificar prácticas administrativas. Por medio de esta lista de chequeo no pretendemos abarcar todas las actividades administrativas, sino, simplemente que se convierta en un referencial para desarrollar mejores practicas. Nace con base en la estructura del balanced scorecard y fue aplicada a algunos directivos de la entidad usando la entrevista como medio.

El balanced scorecard sostiene como hipótesis que si se actúa sobre la perspectiva de los empleados, éstos serán el motor de mejora de los procesos. Esta mejora redundará en clientes satisfechos, lo que generará mejores resultados para la empresa.

LISTA DE CHEQUEO MEJORES PRACTICAS ADMINISTRATIVAS	SI	NO	N/A
La compañía tiene definidos sus objetivos de negocio que:			
• Están determinados claramente			
• Tienen definida una fecha para su cumplimiento		X	
• Se pueden medir			
Los objetivos de la compañía se han alineado con los objetivos de los procesos	X		
Se definieron factores claves de éxito para el logro de los objetivos (lo que se debe hacer bien para alcanzar los objetivos)	X		
Se definieron indicadores claves de desempeño para monitorear las factores claves de éxito		X	
La compañía definió políticas sobre riesgos y controles en todos los niveles de sus operaciones y éstas son modificadas de acuerdo con las necesidades	X		
Se vigila el ambiente interno y externo de la organización con el fin de identificar riesgos de negocio que puedan impedir el logro de sus objetivos (Ejemplos: DOFA, PESTA, 5 Fuerzas de Porter, etc)	X		
Los riesgos de negocio son calificados teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia y su impacto en los estados financieros		X	
Para cada riesgo significativo de negocio identificado existe una respuesta por parte de la gerencia que permite mitigar su impacto	X		
La Compañía ha establecido y comunicado un código de conducta	X		
Se han definido niveles de autoridad	X		
Se han implementado canales de comunicación efectivos	X		
Se mide el rendimiento de la organización e investigan resultados inesperados en las siguientes áreas:			
Recursos Humanos	X		
Procesos			
Satisfaccion de Clientes			
Financiera			

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N/A
Existe un plan de recursos humanos que está alineado con los objetivos y las estrategias de la compañía y que incluye, reclutamiento de nuevos empleados, compensación, capacitación de empleados, etc.	X		
La compañía cuenta con procedimientos que le permiten identificar las necesidades de capacitación de sus empleados teniendo en cuenta los objetivos y estrategias planteadas	X		
Se define y revisa el cumplimiento de planes de capacitación	X		
El desempeño de los empleados es medido por lo menos una vez al año	X		
El reconocimiento y los beneficios de los empleados es otorgado de acuerdo con el resultado de la evaluación de desempeño		X	
Se monitorea el clima organizacional	X		
Existen planes de crecimiento dentro de la organización para los empleados	X		
Se realizan estudios para comparar la compensación de los empleados con otras compañías similares			X
Se promueve la satisfacción de los empleados		X	
Se fomenta la creatividad e innovación			X
Se tienen implementados indicadores que permiten medir:			
La satisfacción de los empleados			
Productividad	X		
Necesidad de formación			
Iniciativa de las personas y equipos			
La capacidad de trabajar en equipo			
Rotación de empleados			

PROCESOS	SI	NO	N/A
Los objetivos de la compañía se integran con objetivos más específicos a nivel de procesos	X		
Cada proceso tiene definidos unos objetivos y unas acciones	X		
Se identifican los riesgos que impiden el logro de los objetivos del proceso	X		
Para cada riesgo de procesos existe un control que permite mitigar su impacto	X		
Se mide el rendimiento del proceso mediante indicadores relativos a costos, calidad, tiempos, etc		X	
Las actividades de control se vigilan de forma permanente	X		
Los procesos están documentados y se revisan de forma permanente para actualizarlos y mejorarlos.	X		
Existen canales de comunicación que permiten tener en cuenta las sugerencias de las personas que participan en el proceso para su mejoramiento	X		
CLIENTES	SI	NO	N/A
Existe un área de servicio al cliente	X		
Están definidos los procedimientos para atención a los clientes	X		
El personal de atención a los clientes es capacitado de forma permanente	X		
Cada cliente cuenta con una carpeta en donde se archiva información relevante del cliente			X
Se dispone de una estadística del trato a los clientes en donde se informe: Transacciones realizadas Monto de las operaciones Cumplimiento de las condiciones pactadas Calidad de los productos o servicios Quejas			X
Se apoya a las personas que tienen contacto directo con el cliente con información necesaria para llevar a cabo su trabajo		X	
Se ha desarrollado un programa de mejora continua de la calidad en la atención a clientes		X	
Se captan las percepciones del cliente en lo que se refiere a: Cómo quiere que lo atiendan Cuales son sus inclinaciones Que quiere comprar Cómo incrementar su confianza Que expectativas de servicio tiene			X

CLIENTES	SI	NO	N/A
Se implementa estrategias que le "facilitan la vida" al cliente tales como:			
Facilidad para realizar el pedido			X
Facilidad para realizar el pago			
Facilidad para efectuar devoluciones, etc.			
Facilidad para realizar quejas			
Se proporciona un servicio de post-venta efectivo			X
Se realizar un seguimiento a las reclamaciones de los clientes en donde se incluye:			
Detección y corrección del problema causado por el producto o servicio	X		
Establecimiento de las acciones correctoras oportunas, para evitar, en lo posible, que haya más reclamaciones por la causa señalada por el cliente.			
Comunicación al departamento comercial de la situación de las reclamaciones de los clientes			X
Verificación del grado de satisfacción del cliente ante el tratamiento de la reclamación	X		
Manejo de devoluciones:			
Conocimiento de las deficiencias del producto o servicio rechazado			X
Control del establecimiento de las acciones correctoras			
Seguimiento de las acciones correctoras			
La gestión con los clientes es medida mediante indicadores tales como:			
Participación en el mercado			
Adquisición de clientes			
Retención de clientes			X
Satisfacción del cliente			
% de quejas			
Tiempo de respuesta de las quejas			

“Una Mejor Práctica para Administración es definida como cualquier actividad, tecnología, proceso, método de operación, medida o instrumento que controla, previene, remueve, o reduce las posible presencia de incidentes.”

4.4.2 Análisis mejores prácticas administrativas

La administración deberá definir los indicadores de desempeño para fortalecer y realizar seguimiento a los factores claves, brindar calificaciones oportunas al negocio teniendo en cuenta el impacto financiero del mismo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

La administración deberá adoptar las decisiones de forma adecuada a la finalidad que persiguen, conciliando el interés general con el de los particulares y evitando al máximo la afectación de los derechos Invirtiendo en Tecnologías y capacitación.

La administración deberá ejercer sus poderes únicamente con la finalidad con la que le han sido otorgados por las disposiciones vigentes y deberá evitar cualquier actuación que no tenga un fundamento legal o que no esté motivada por un interés público.

La administración, en sus relaciones con las personas, deberá ser diligente, correcta y accesible, y deberá tratarlas con cortesía, las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

La administración deberá responder de forma expresa las peticiones que le formulen y deberá dictar resoluciones expresas en todos los procedimientos y actuaciones. Los **registros deben** establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los **registros deben** permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables

La administración deberá permitir el uso de todas las herramientas y los instrumentos de asistencia que posibiliten el desarrollo autónomo y la integración para que se fomente la creatividad e innovación.

5. CONCLUSIONES ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Al finalizar el trabajo se han desarrollado con éxito el total las actividades que fueron descritas y de las cuales en este momento se cuenta con insumos que más adelante serán presentados ante los miembros de la organización.

1. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizo de forma directa en la Dirección de Tránsito y Transporte y se tienen en este momento los siguientes insumos con los cuales se están elaborando el análisis y el documento final:

- Estructura Organiza de la Dirección de Tránsito y Transporte.
- Direccionamiento estratégico de la Dirección de Tránsito y Transporte.
- Procesos misionales de la Dirección de tránsito y transporte.
- Planes de Mejoramiento.
- Parte Geonumerico de la Dirección de tránsito y transporte.

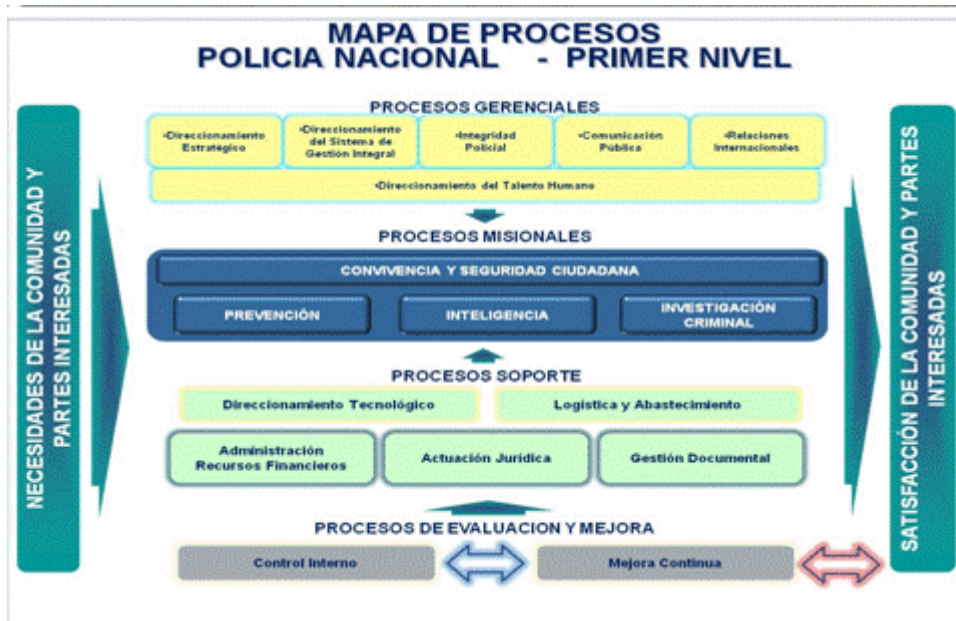
2. ENTREVISTAS DIRIGIDAS UNIDADES ESTRATEGICAS DITRA

Se realizaron entrevistas a los Jefes de Área de la Dirección y se le realizo una prueba de valoración de 360 grados donde se da una apreciación por parte de cada uno de los subordinados a los respectivos jefes.

En esta entrevista se realiza parte de la matriz DOFA de cada una de las áreas funcionales de la Dirección de Tránsito Y Transporte focalizando dicho diagnostico a vislumbrar los problemas de mayor relevancia dentro de esta Dirección.

3. ANALISIS PROCESOS MISIONALES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El mapa de procesos de la Policía Nacional es la siguiente:

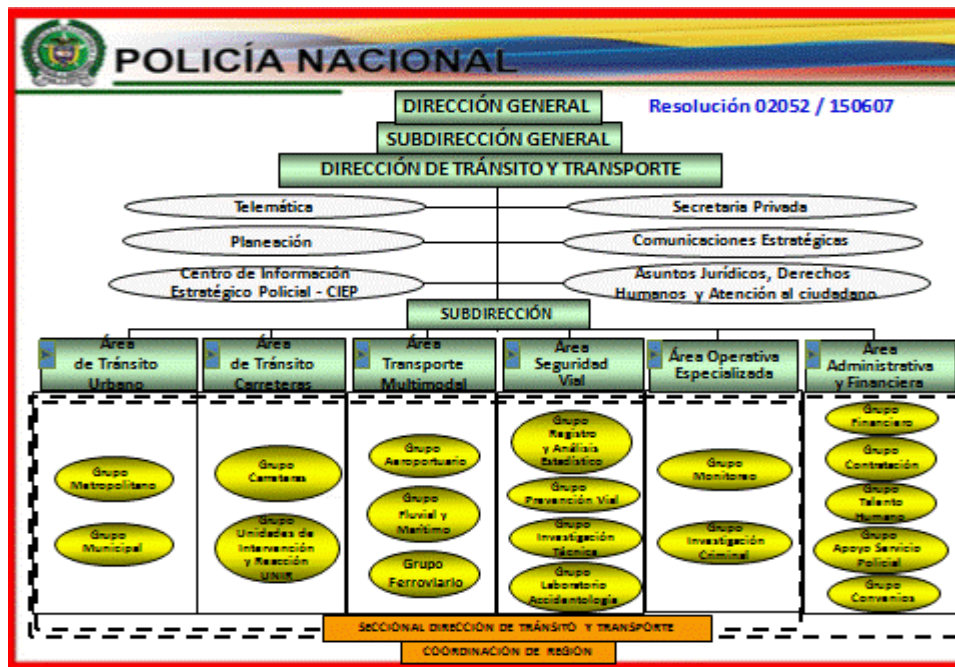


5.1 Propuesta de ajuste procesos misionales DITRA

La Dirección de Tránsito se encuentra dentro los procesos misionales de la Policía Nacional directamente relacionada con el proceso de prevención, inteligencia e investigación criminal. Para esto tiene tres procesos misionales internos que focalizan su accionar y que son desarrollados de la siguiente manera:

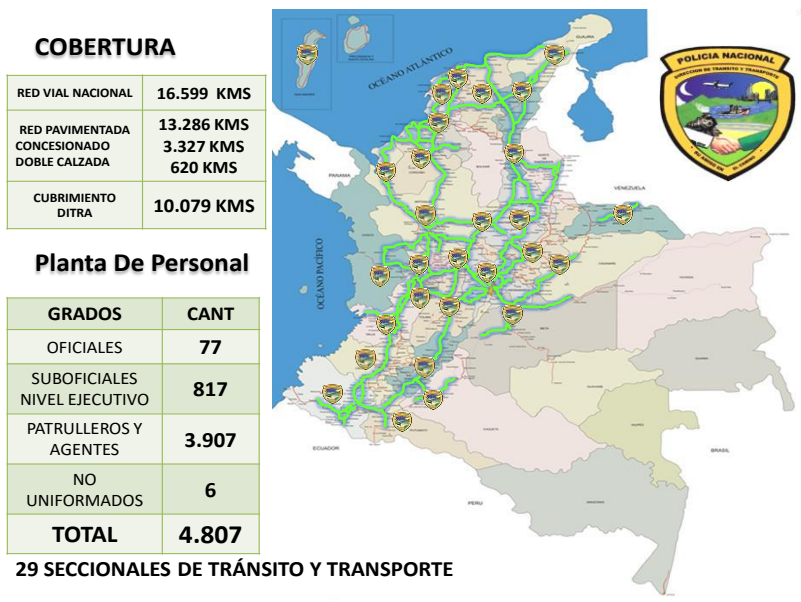


Cada uno de estos procesos están amparados bajo su estructura organiza la cual es presentada por la siguiente estructura organizacional.



Esta Dirección presenta 6 áreas misionales, las cuales presentan 18 grupos dentro de una estructura basada en procesos, esta dirección presenta 6 oficinas asesoras dependiendo de la Dirección y una subdirección. Su estructura está reglamentada bajo la resolución 02052 del 15/06/2007

Para hacer más grafica la cobertura de esta Dirección a continuación se muestra dentro de un grafico de Colombia la red vial que atiende así como el parte de personal de esta Dirección:



Dentro de los mecanismos de mejoramiento continuo que será desarrollado por este estudio se encuentra como eje fundamental el desarrollo del Diagnóstico organizacional bajo el modelo de Documento análisis de la estructura organizacional bajo el modelo de Kast y Rosenzweig, el cual en su análisis interno y externo tiene como principal elemento un análisis DOFA, empleada muy comúnmente por las organizaciones para generar estrategias de corto y mediano plazo.

El propósito del diagnóstico fue analizar el funcionamiento general de la Dirección de Tránsito y Transporte, con el fin de encontrar las posibilidades de cambio y prioridades de mejoramiento; en otras palabras, es ayudar a mejorar la competitividad global de la entidad, entendida esta como el agregar mayor valor a los servicios que ofrecemos; y que estos sean un resultado causal de los procesos de transformación de esta Dirección que han sido pilar de innovación en los últimos años.

En conclusión al análisis desarrollado dentro de la estructura y análisis interno se tiene algunos aspectos que son de relevancia para el diagnóstico como los siguientes:

1. Por cuanto la Subdirección de Tránsito y Transporte dentro de sus funciones se encuentra la de fiscalizar ejerciendo control y seguimiento a los procesos de la Dirección y en la actualidad, esta subdirección solamente cuenta con un funcionario, se recomienda la incorporación de un profesional para la consolidación de la información de seguimiento y control a los procesos, grupo que sería estaff de la dirección en materia de seguimiento, toda vez que esta función la está desarrollando la Oficina de Planeación y no es función primordial de esta.
2. En la actualidad los grupos que dentro de la estructura de la Dirección de Tránsito y transporte y que no cuentan con el número de personal idóneo para lograr las funciones descritas dentro de la resolución 02052 15/06/07 son: Grupo de carreteras, Grupo de intervención unir y grupo de laboratorio de Accidentología, en este sentido se debe estimar por parte de los jefes de área y grupo con la oficina de talento humano el número óptimo de personal que deben tener cada uno de los grupos y realizar las actividades pertinentes para traer o reubicar ese personal.
3. Toda vez que dentro de los grupos del área financiera ven como amenaza la incorporación del SIF II Sistema de Información Financiera de las entidades públicas, se recomienda desarrollar un plan de capacitación integral a todos los funcionarios que frente a dichas actividades ejerzan alguna función. Esta capacitación debe estar en cabeza del área financiera y en compañía de la Dirección Administrativa y Financiera.
4. Toda vez que dentro del área contractual no existen bases de datos que contengan información oportuna, frente a los procesos que se manejan en esa área, se recomienda un plan de contingencia para incorporar dentro de estas áreas sistemas o bases de datos con las cuales se puedan realizar consultas internas, en este sentido se podrían hacer bases de datos en Microsoft Access por parte de la oficina de telemática mientras que se realiza un aplicativo que reúna toda la información contractual.

5. Se requiere concertar los tiempos de ejecución de las acciones realizadas por personas y/o dependencias externas al grupo de contratos, relacionadas con el procedimiento de elaboración, ejecución y liquidación contratos.
6. Como la Policía Nacional cuenta con programadores en Telemática, se puede solicitar su apoyo para la implementación de una base de datos, que cuente con condiciones de seguridad apropiadas, que permita su alimentación por parte de los diferentes tópicos que maneja los diferentes grupos de la Dirección de Tránsito y Transporte, de forma tal que se pueda manejar adecuadamente la proyección de los procesos constructivos y realizar un seguimiento apropiado de la inversión.
7. No presentan dentro de la estructura con la oficina de atención al ciudadano única y no dependiendo de la oficina de asuntos jurídicos y por lo tanto están incumpliendo la norma interna resolución 4567 del 22/05/08, en donde obligan a las direcciones de la Policía Nacional a contar con dicha oficina. Cabe anotar que se encuentra como observación de la contraloría general de la república y aun no se ha dispuesto generar la salvedad.
8. La estructura organizacional no refleja la estructura que debería tener una Dirección con respecto a su parte Administrativa y Financiera y por lo tanto también está incumpliendo la resolución 4177 del 07/08/09.
9. Aun que recibió por parte del ICONTEC la certificación de NTGP 1000 que es la certificación de calidad a las entidades públicas, aun se evidencia que el personal desconoce sus procedimientos y continua trabajando bajo principios empíricos, además desconocen procedimientos que son entregados por otras direcciones.
10. Existe poco desarrollo con respecto a la formulación y ejecución de proyectos de innovación tecnológica lo que ha provocado un aumento del supervit de la entidad, provocando que dichos recursos sean utilizado en otras prioridades de la Policía Nacional y no en esta entidad.
11. Falta de una capacidad de movimiento autónomo y deficiencias en los contratos de mantenimiento de los vehículos que se encuentran adscritos a esta Dirección.
12. Falta de elementos tecnológicos con los cuales se mejoren la recolección de evidencia para la reconstrucción de accidentes de tránsito.
13. El grupo de prevención vial aun no ha desarrollado estrategias claras con las cuales genere mecanismos pedagógicos para prevenir los accidentes de tránsito.

5.2 Diagnostico del problema y evaluación de soluciones – mejores practicas administrativas

El documento entregable que se presenta a la organización establece la adopción de algunas prácticas administrativas convenientes, resultado de una lista de chequeo que se practico a los integrantes de la alta dirección y como revisión de cada una de las áreas que integran la Dirección de Tránsito y Transporte.

En esta lista de chequeo se tuvieron en cuenta algunos conceptos que identifican el negocio.

Entre ellos administración del negocio, recursos humanos, procesos y clientes bajo la base de un modelo de control interno utilizado para la mejora de las prácticas administrativas y la identificación de actividades que desorientan la misionalidad institucional.

5.3 Entregables: desarrollo y grado de avance

No	OBJETIVO	ENTREGABLE	AVANCE	%
1	Realizar un análisis organizacional de la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional enfatizada en la generación de un plan para el mantenimiento de la certificación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001 vrs 2008 y NTGP 1000 vrs 2008	Plan integral del mejoramiento del Sistema de Gestión de la calidad	Se entrega un plan integral para la Dirección de Tránsito y Transporte para que sea aplicado en la presente vigencia.	100%
2	Realizar análisis de la estructura organizacional y su pertinencia frente a la misionalidad de la misma en el contorno de la Policía Nacional.	Documento análisis de la estructura organizacional bajo el modelo de Kast y Rosenzweig	Se realizó el diagnóstico interno y se está aplicando la metodología de diagnóstico bajo el modelo Rosenzweig	100%
3	Realizar análisis de nuevas oportunidades frente a los servicios prestados por la Dirección de Tránsito.	Documento análisis de oportunidades de los servicios	Se realizó análisis de oportunidades para la mejora de los procesos administrativos de la Dirección de Tránsito	100%
4	Realizar recomendaciones para la adopción de mejores prácticas administrativas dentro de esta Dirección	Documento especificando la mejores prácticas administrativas que pueden ser utilizadas por la dirección en pro de la mejora de los procesos misionales		

BIBLIOGRAFIA

- Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO, Ginebra, 2000. 29 pp. (ISO 9000: 2000).
- Sistemas de gestión de la calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. Ginebra, 2000. 56 pp. (NTC-ISO 9004:2000).
- Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad y/o ambiente. Ginebra, 2002. 31 (NTC-ISO 19011:2002).
- Presidencia de la República de Colombia. Normas técnicas de eficiencia y transparencia. Programa presidencial de lucha contra la corrupción. Bogotá, Presidencia de la República, 2002.
- Norma técnica para la gestión publica NTGP 1000 VRS 2008

ANEXO 1

“DIAGNOSTICO DE LOS NUMERALES MAS CRITICOS QUE SE TIENE SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL”.

DIAGNOSTICO DE LOS NUMERALES MÁS CRITICOS QUE SE TIENEN SOBRE EL SISTEMA INTEGRAL.

NUMERAL	DIAGNOSTICO
Subsistema de Control Estratégico	Se debe dar continuidad a las capacitaciones sobre la norma NTC GP:1000:2004 e ISO 9001/2000 - MECI: 1000:2005 y documentos que soportan la aplicabilidad, diseñados y aprobados por la Policía Nacional; al nivel Directivo Y Equipo Líder Calidad-Meci para retroalimentar a todo el personal
Numeral 1	Los principios establecidos en la norma NTC GP:100:2004, ISO 9001/2000 y MECI, deben ser claramente entendidos por el personal que labora en la DITRA
Numeral 4.1	Subsistema de Control Estratégico -" El mapa de procesos de DITRA fué definido con los procesos espejo del mapa de primer nivel, con las interacciones entre sus procesos, se debe realizar revisión y mejora en las caracterizaciones con el fin de incluir indicadores de eficiencia y efectividad, para realizar su medición periódica de acuerdo a lo establecido por la NTC GP:1000:2004 e ISO 9000/2000.
Numeral 4.2.1-5.3	Subsistema de Control Estratégico" La Política y objetivos de calidad, establecidos para el año 2010 por la Policía Nacional, deben ser socializados e incluidos en la planificación de la DITRA año 2010.
Numeral 4.2.2	El Manual de calidad, debe ser ajustado de acuerdo con los cambios que se realicen en la integralidad del SGI. Los procedimientos que hacen parte de los procesos d fueron aprobados en el mes de diciembre de 2009, se requiere su publicación y difusión a nivel interno y nacional.
Numerales 4.2.3 4.2.4	Los procedimientos obligatorios que establece la NTC GP:1000:2004 e ISO 9001/2000, No han sido socializados, al igual que los manuales y formatos establecidos para el control de documentos y control de registros
Numeral 5	Se evidencia el compromiso de la Alta Dirección, sin embargo se deben establecer criterios documentados que garanticen la continuidad frente al sistema de Gestión de Calidad y su comunicación
Numeral 5.2	Subsistema de Control de Gestión " Los mecanismos utilizados para conocer los requisitos del cliente, se deben continuar socializando, aplicando, y evaluando, para garantizar su cumplimiento en la ejecución de los procesos.
Numeral 5.4	Se debe continuar fortaleciendo la cultura de planificación incluida la de Calidad en la DITRA, dando cumplimiento a la ISO 9001/2000, NTC GP:1000:2004 y MECI:1000:2005

Numeral 5, 5.5.1	La responsabilidad, autoridad y comunicación en la entidad presenta deficiencias frente a los requisitos establecidos en la norma, en cuanto a su entendimiento y aplicación.
Numeral 5.5.2	La Dirección cuenta con el representante de la Gerencia para la implementación del SGC, de acuerdo con las funciones establecidas en el Manual de Funciones, se requiere continuar con el cumplimiento de las funciones como representante de la Dirección, además del seguimiento y control para garantizar su implementación
Numeral 5.6	El procedimiento de Revisión Gerencial fue aprobado en el mes de diciembre, requiere ser socializado y aplicado.

Numeral 6 6.2 - 6.4	Subsistema Control de Evaluación " "Se debe actualizar el manual de funciones de la DITRA, de acuerdo con su nueva estructura e incluir las habilidades y competencias requeridas. Así mismo se requiere continuar fortaleciendo y mejorar el clima organizacional."
Numeral 6.3	Subsistema de Control Estratégico " Se debe continuar con la elaboración de los planes de mantenimiento para la infraestructura y equipos, necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
Numeral 7.1	En la DITRA, no se evidencia claramente la planificación del producto o servicio.
Numeral 7.2.3	Subsistema de Control de Gestión " Los procedimientos establecen la forma de llevar a cabo la prestación de los servicios o productos, se deben tener en cuenta al igual que la normatividad legal vigente y requisitos de los clientes
Numeral 7.3	En la DITRA, se hace diseño y desarrollo en el proceso de logística y abastecimiento y en el proceso espejo de Direccionamiento Tecnológico, se requiere evidenciar que se lleva a cabo la ejecución en todas sus etapas.
Numeral 7.4	Aunque la Entidad cuenta con procedimientos documentados para realizar las compras (adquisiciones) y Manual de contratación, los procedimientos aun no han sido socializados tanto a nivel interno como nacional.
Numeral 7.4.2	La Entidad cuenta con métodos establecidos para verificar y garantizar el cumplimiento de los requisitos de los productos comprados, se requiere dar continuidad y darle cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTCGP:1000:2004- ISO 9000/2000.
Numeral 7.5 7.5.2 7.5.3	Aunque la Entidad cuenta con documentos que establecen la forma de realizar la planificación de la prestación de servicio (procedimientos) no se evidencia su eficiencia en los resultados.
Numeral 7.5.4	La Entidad ha establecido los métodos para proteger los bienes que son

	propiedad del cliente, sin embargo esta actividad no se evidencia claramente dentro del actuar de los procesos
Numeral 7.5.5	En la Entidad se controla el almacenamiento de los bienes, equipos, materiales e insumos, no se evidencian claramente los registros de esta actividad.
Numeral 7.6	Se debe incluir en los planes de mantenimiento la calibración de los equipos que lo requieran.
Numeral 8.2.1	Se cuenta con una dependencia responsable de las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas a través de diferentes mecanismos, se hace necesario fortalecer estas funciones.

NUMERAL	DIAGNOSTICO
Numeral 8.2.2	Se debe fortalecer la ejecución del procedimiento de auditorías internas de calidad como mecanismo de evaluación, seguimiento y mejora.
Numeral 8.2.3. 8.2.4	Se debe dar continuidad al mecanismo establecido a través del cual se permita realizar seguimiento y medición a los procesos y servicios.
Numeral 8.3	La Entidad cuenta con un método documentado y aprobado que establece la forma de controlar el producto o servicio no conforme, se debe implementar
Numeral 8.4	La Entidad cuenta con sistemas de información que permiten mantener datos estadísticos, se deben establecer que datos deben ser recopilados y analizados en forma mensual y que permita la toma de decisiones.
Numeral 8.5.2 8.5.3	Se debe fortalecer los mecanismos para la implementación de acciones de mejora producto de recomendaciones, no conformidades reales y potenciales y establecer mecanismos que garanticen la mejora continua.
CERTIFICACIÓN	Solicitar auditoria de Acompañamiento Certificación a ICONTEC

ANEXO 2

“DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES”

Descripción de las actividades

FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
PRIMERA	Recolección de datos	Se realiza la recolección de la información que es factor clave de éxito para el logro de los objetivos planeados en la consultoría.
	Entrevistas Dirigidas unidades estrategicas DITRA	Se realizara entrevistas a los funcionarios de la Dirección de tarnsito y transporte en cada uno de los niveles y focalizando en los diagnosticos conducentes a vislumbrar los problemas existentes.
	Analisis procesos misionales	Se relizara analisis separadas por las variables determinadas para el logro del objetivo
	Analisis estructura organizacional	
	Analisis pertinencia estructura frente a la estructura PONAL	
SEGUNDA	Perspectiva de los problemas y realización de diagnosticados	Se reaizara la tecnica de focus group entre los consultores para observar de forma objetiva y priorizar los problemas organizacionales de entidad para así consolidar el diagnostico organizacional
	Analisis de mejores practicas administrativas (analisis de entorno)	Se realizara un analisis de las mejores practicas organizacionales encontradas dentro del sector defensa que podrian ser utilizadas para el mejoramiento de los procesos misionales de la entidad.
	Socialización de mejores practicas administrativas y pertinencia frente misionlidad institucional	Aprobación de las mejores practicas administrativas frente a las variables de impacto para la organización
TERCERA	Informe sobre las actividades conducentes a las soluciones previstas	Realización informe final y consideraciones finales por cada una de las variables estrategicas descritas dentro del objetivo del trabajo
	Procesos misionales	
	Estructura organizacional	
	Pertinencia estructura frente a la estructura PONAL	Consolidar el plan de mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
	Realización Plan de mantenimiento del sistema de gestión de calidad	Realizar presentación de los producos finales.
	Presentación informe DITRA	

ANEXO 3

“CRONOGRAMA Y FASES DE CONSULTORÍA”

Cronograma y fases de consultoría o intervención (diagrama de Gantt)

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
			4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
PRIMERA	Recolección de datos	JAROLD TORRES AMAYA																		
	Entrevistas Dirigidas unidades estrategicas DITRA	JAROLD TORRES AMAYA																		
		JUAN CARLOS ALVAREZ MARIN																		
		MARIO FERNANDO SIERRA																		
	Analisis procesos misionales	JAROLD TORRES AMAYA																		
	Analisis estructura organizacional PONAL	JUAN CARLOS ALVAREZ MARIN																		
		MARIO FERNANDO SIERRA																		
SEGUNDA	Perspectiva de los problemas y realización de diagnosticados	JAROLD TORRES AMAYA																		
		JUAN CARLOS ALVAREZ MARIN																		
		MARIO FERNANDO SIERRA																		
	Analisis de mejores practicas administrativas (analisis de entorno)	JAROLD TORRES AMAYA																		
	MARIO FERNANDO SIERRA																			
Socialización de mejores practicas administrativas y pertinencia frente misionalidad institucional	JUAN CARLOS ALVAREZ MARIN																			
TERCERA	soluciones previstas																			
	Procesos misionales	JAROLD TORRES AMAYA																		
	Estructura organizacional	JUAN CARLOS ALVAREZ MARIN																		
	Pertinencia estructura frente a la estructura PONAL	MARIO FERNANDO SIERRA																		
	Realización Plan de mantenimiento del sistema de gestión de calidad	JAROLD TORRES AMAYA																		
		MARIO FERNANDO SIERRA																		
	Presentación informe DITRA	JAROLD TORRES AMAYA																		
JUAN CARLOS ALVAREZ MARIN																				
MARIO FERNANDO SIERRA																				

ANEXO 4

“PRESUPUESTO”

Presupuesto.

El total del presupuesto necesario para la realización de la consultoría es de \$ 39.500.000 a todo costo, esta puede ser combinada según la necesidad de la Dirección de Tránsito y Transporte previa aceptación por la empresa consultora. La forma de pago es el 40 % a la firma del contrato y el restante 60% a la entrega final y aceptación de los productos finales.

La Dirección de Tránsito y Transporte tuvo a bien se desarrollara la totalidad de los objetivos propuesto para lo cual acepto cada uno de los entregables considerándolos de gran incidencia e impacto al interior de la organización.

Cada uno de los entregables permite la cohesión de la estructura organizacional, la ejecución de los procesos y procedimientos adaptados al sistema de gestión integral, la reorientación de los servicios que presta, su adecuada distribución y las posibilidades de mejora continua por medio de la ejecución de practicas administrativas que generen la reducción de costos, la reubicación del talento humano y el excelente uso de los elementos asignados al servicio.

Los costos de la consultoría esta discriminados de la siguiente manera:

No	OBJETIVO	ENTREGABLE	HORA CONSULTORIA	HONORARIOS	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	TOTAL INVERSIÓN
1	Realizar un análisis organizacional de la Dirección de Tránsito de la Policía Nacional enfatizada en la generación de un plan para el mantenimiento de la certificación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001vrs 2008 y NTGP 1000 vrs 2008	Plan integral del mejoramiento del Sistema de Gestión de la calidad	120	12.000.000	5.000.000	17.000.000
2	Realizar análisis de la estructura organizacional y su pertinencia frente a la misionalidad de la misma en el contorno de la Policía Nacional.	Documento analisis de la estructura organizacional bajo el modelo de Kast y Rosenzweig	80	8.000.000	1.500.000	9.500.000
3	Realizar análisis de nuevas oportunidades frente a los servicios prestados por la Dirección de Tránsito.	Documento analisis de oportunidades de los servicios	50	5.000.000	1.500.000	6.500.000
4	Realizar recomendaciones para la adopción de mejores practicas administrativas dentro de esta Dirección	Documento especificando la mejores practicas administrativas que pueden ser utilizadas por la dirección en pro de la mejora de los procesos misionales	50	5.000.000	1.500.000	6.500.000

